



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial



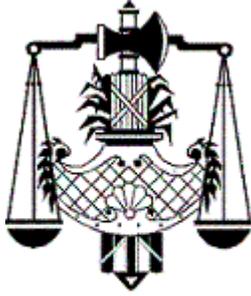
MORENO, MIRYAM MABEL C/ EFECTIVO SI S/ DAÑOS Y PERJUICIOS
21-24193061-8
JUZG. CIVIL Y COMERCIAL DE LA 4TA. NOM.

RAFAELA, 11 de Febrero de dos mil veinte.

Y VISTOS: Estos caratulados: "Exp. CUIJ N°
21-24193061-8 - Moreno, Miryam Mabel c/ Efectivo Si s/
Daños y Perjuicios", de los que,

RESULTA: Que la parte actora, con el patrocinio letrado del Dr. Carlos Zimerman, promueve demanda sumarísima en los términos del Art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor contra la empresa Efectivo Si - Compañía Financiera Argentina S.A. y que se condene a la empresa a la reparación de los daños y perjuicios (moral y punitivo) derivados del intento de cobro de una deuda por medios extorsivos, mediante el ejercicio de prácticas abusivas que le han puesto en situaciones vergonzantes, vejatorias e intimidatorias, todo por la suma de pesos trescientos cincuenta y cuatro mil con ochenta centavos (\$354.000,80) y/o lo que en más o menos surja de la prueba a producirse y/o lo que en definitiva fije el Juez al dictar pronunciamiento, más sus respectivos intereses y que se condene al pago del interés por mora en los montos reclamados. Funda la presente demanda conforme a las siguientes consideraciones de hecho y derecho expone. Con relación a los antecedentes fácticos, indica que a raíz de una deuda que poseía con la demandada, se encuentra sometida a un acoso telefónico constante por parte de agentes de cobro que se identifican

como miembros de diversos estudios jurídicos, a los cuales se había derivado el cobro de su deuda. Manifiesta que las constantes molestias no sólo eran dirigidas a mi teléfono personal, sino que se hacían extensivas a las oficinas de mi empleo en "NIÑOS AGRUPACIÓN DE COLABORACIÓN EMPRESARIA DE RAFAELA"; que en fecha 17 del mes de julio del año 2018, al tornarse esta situación insoportable y traerle aparejados problemas laborales a causa de las constantes molestias en las oficinas de su trabajo, cedió ante el constante acoso telefónico y acordé con la demandada un plan de reestructuración de deuda excesivamente oneroso y difícil de afrontar. Sostiene que desde un primer momento, y con motivo de la situación económica recesiva en la que se veía y se ve aún sumido el país, le resultó imposible afrontar el compromiso al que solo asumió como consecuencia de la insoportable carga a la que había sido sometida. Agrega que desde momentos inmediatamente posteriores al atraso en el pago de la primer cuota del plan de reestructuración, las llamadas telefónicas de tono acosador y extorsivo se reanudaron, a su teléfono personal primeramente y luego a las oficinas de su trabajo. Continúa diciendo que quien cursa estas comunicaciones se identifica como la "Dra. GRIMALDI", y afirma pertenecer a "ESTUDIO JURÍDICO FACTORA", a quien se le ha derivado el cobro de su deuda. Expresa que intentó acordar una nueva reestructuración de deuda, pero esta vez los montos solicitados por los cobradores de



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

EFFECTIVO SÍ, resultaron no sólo difíciles de asumir sino imposibles. Agrega que solicitó en reiteradas oportunidades, por vía telefónica y personalmente en las oficinas de la accionada, el cese inmediato de las llamadas telefónicas a las oficinas de "Niños Agrupación de Colaboración Empresaria de Rafaela" por parte de la empresa y sus cobradores, pero sin poder obtener una respuesta satisfactoria. Expresa que me encontró envuelta en una situación desesperante, ya que al no tener modo de dar respuesta a los exorbitantes reclamos de la demandada, las prácticas abusivas llevadas a cabo por la financiera no han hecho más que agravarse a pesar de sus reiterados pedidos para que cesara en el ejercicio de estas modalidades extorsivas de cobro. Sostiene que los llamados han aumentado en número, la intensidad en el tono de los reclamos llega a extremos tales que provocan en ella fuertes angustias, pero esto no recae solo a modo personal sino que también afectan su trabajo al ser constantes e igual de intensas las comunicaciones en las oficinas donde desempeña sus tareas, al punto tal que interfieren en el normal desarrollo de su actividad laboral y la de sus compañeros. Manifiesta que recientemente EFFECTIVO SÍ ha incursionado en nuevos métodos de acoso, aumentado así su congoja y generando nuevos inconvenientes en su trabajo. Agrega que recientemente, el día 10 del pasado mes de mayo se ha remitido a "Niños Agrupación de Colaboración Empresaria

de Rafaela", una carta que tiene como remitente a "ESTUDIO JURÍDICO SERCOM", en la que se pone al corriente a sus empleadores de la situación por la que se encuentra atravesando, intimando al pago a los fines de "evitar inicio de demanda judicial"; que posteriormente, el día 22 del corriente mes de julio, se remitió al correo electrónico de "Niños Agrupación de Colaboración Empresaria de Rafaela", una comunicación ofreciendo propuestas de pago, solicitando a mis empleadores "la amabilidad de acercar la siguiente propuesta". Expresa que el día 24 del corriente mes de julio se han remitido correos electrónicos a casillas de la empresa administradas por sus compañeras de trabajo, del mismo tenor que las comunicaciones recibidas por sus empleadores, poniendo al corriente a sus pares de situaciones estrictamente personales. Agrega que sus empleadores le han solicitado ponga un fin a esta situación que afecta en inusual modo el desempeño no solo de sus labores, sino la de sus compañeros de trabajo y la empresa en general. Manifiesta que le ha invadido un profundo temor a que esta situación ponga en riesgo su fuente de sustento, por lo que se ha visto envuelta en una profunda crisis de angustia y nervios. Expresa que los últimos meses ha enfrentado su labor diaria con miedo a recibir nuevamente llamados y comunicaciones molestas y que éstas desencadenen su despido que el mero sonar del teléfono en su trabajo provoca en ella sensaciones de ahogo y malestar. Agrega que este cuadro no solo altera su actividad laboral, sino también



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

sus relaciones personales, con conductas impropias de su normal carácter, producto de la crisis nerviosa en la que se ve sumida, y que ha conllevado un deterioro en sus vínculos afectivos. Con relación al derecho sobre la relación de consumo, manifiesta que a los efectos de tratar la cuestión sobre la condena a reparar los daños y perjuicios, se debe analizar antes porque entiende aplicable la L.D.C. al caso de especie. Cita Art. 1, 2 y 3 de la Ley de Defensa del Consumidor. Manifiesta que así las cosas, advirtiéndole que existe entre las partes una típica relación de consumo enmarcada en el Art. 3 de la Ley de Defensa del Consumidor, el cuerpo normativo es de aplicación al caso y que en este sentido debe expresar, que la demandada durante esta relación no ha velado por el cumplimiento de ley y que esta afirmación será desarrollada en forma completa y profunda en los puntos siguientes. En cuanto a las infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor, indica que tienen en el caso de marras ciertas infracciones a la Ley de Defensa al Consumidor que deberán ser tenidas en cuenta a la hora de cuantificar los daños y perjuicios morales y patrimoniales. Con relación a la indigna atención al cliente, expresa que su parte no entiende cómo una empresa de la magnitud de EFECTIVO Sí, no pueda ceñirse a métodos legales para conseguir el cobro de sus acreencias. Continúa diciendo que a pesar de contar con las herramientas necesarias, una enorme red de abogados que llevan a cabo las cobranzas y que le asista, si bien

en parte, la razón, la empresa no solo continúa en el ejercicio de prácticas abusivas, sino que amplía sistemáticamente la gravedad del cuadro de situación. Manifiesta que esta conducta no puede más que traducirse en un claro desprecio por sus derechos. Indica que no debe perderse de vista, que esta parte intentó durante demasiado tiempo dar resolución a la discordia y que esta actitud demuestra que ha sido más que flexible con la demandada aun siendo patente y prolongado el incumplimiento. Expresa que hasta el momento realizaba reclamos telefónicos y personales buscando una solución pacífica no litigiosa y que esta postura quedó a un lado cuando vió seriamente afectados mi salud personal, desempeño profesional y amenazada su fuente de sustento. Expresa que a su vez la demandada ha demostrado una absoluta falta de colaboración al ser inflexible en sus reclamos y persistente en las molestias ocasionadas a pesar de solicitar en reiteradas oportunidades su cese inmediato, que ante las súplicas se ha negado rotundamente a reconocer sus derechos, y ha continuado posteriormente con las molestias telefónicas a su persona, empleadores y compañeros de trabajo, poniéndola en situaciones vergonzantes, vejatorias e intimidatorias. Agrega que se encuentran frente a una desconsideración por los derechos del consumidor pocas veces vista. Cita Art. 42 CN, art. 8 bis y jurisprudencia. Cita Art. 1198 del C.C. Agrega que todo lo que se ha violentado en el caso



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

de marras, donde se ha visto sometida a un destrato que genera consecuencias en su salud psíquica, relaciones personales, desempeño laboral, honor y buen nombre. En cuanto al incumplimiento al deber de información, expresa que al respecto debe decir que, ante los llamados de diversos cobradores, jamás la empresa le informó con quien debía renegociarse su deuda, el motivo de los llamados a las oficinas de su trabajo, la causa por el cual estos no han cesado, ni tampoco ha puesto límite a sus cobradores en el ejercicio de sus prácticas abusivas. Agrega que al día de la fecha, no posee la razón, motivo o causa que explique el incumplimiento y que su peregrinar en busca de información o respuestas ha sido vano. Cita Art. 42 CN y jurisprudencia. Indica que en el caso de autos, la demandada estaba obligada a dar una respuesta, ello en virtud de la normativa antes señalada. Manifiesta que establecer esta presunción resulta de una importancia extraordinaria para dar certeza probatoria a los reclamos telefónicos, personales o informales efectuados por su parte en el caso de especie. Agrega que es que es muy probable que a la hora de contestar la demanda, la accionada niegue los reclamos efectuados, aprovechándose del estado de debilidad probatoria que tienen los consumidores en este tipo de situaciones. Sostiene que si a la empresa le bastara negar la existencia de los mismos en la contestación de la demanda para que se tengan por no acreditados,

estarían aceptando los operadores del derecho que miles y miles de violaciones a los derechos del consumidor queden impunes, alejándose en la práctica de la misión de lograr día a día una mayor protección a los consumidores tal como manda la Constitución Nacional. Cita art. 263 del C.C.y C. y jurisprudencia. Con relación a la pretensión: Reparación de los daños y perjuicios - daño moral, cita doctrina y jurisprudencia. Manifiesta que toda la intranquilidad sufrida por no saber cuándo acabarían las constantes intimaciones abusivas al pago y la actitud de desinterés de la empresa por arribar a una solución a través de la negociación abierta o utilizando las herramientas legales que tiene a disposición, han provocado alteraciones disvaliosas en su espíritu que deben ser reparadas sin más, máxime en el caso de especie cuando estas violaciones se han prolongado y repetido en el tiempo. Expresa que claramente el estado de preocupación, frustración, incomodidad y vejación al cual se vió sometida es evidente. Aclara que uno no deja de pagar un préstamo porque no quiere, sino porque la situación económica, tanto general como personal, lo arrastran a esta situación y que independientemente de ello su voluntad y predisposición para arribar a un acuerdo siempre estuvo de manifiesto, pero las posiciones nunca pudieron acercarse debido a las elevadas tasas de refinanciación que le eran propuestas, imposibles de afrontar para un trabajador. Aclara que si accedió a uno



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

de los planes de refinanciación propuestos por la empresa ha sido únicamente a consecuencia de la forma extorsiva a través de la cual le ha sido impuesto. Cita jurisprudencia. Agrega que el otro aspecto, que agravó aún más el daño moral habido en la especie fue el sistemático maltrato y desconsideración recibida por el servicio de atención al cliente de las empresas y por la propia empresa, quienes hicieron sentir a una simple deudora como una delincuente. Sostiene que el destrato propinado a su parte, tal como se acredita con el relato de los hechos, demuestra la manifiesta e indudable afectación que hubo a sus sentimientos más profundos como a sus afecciones más íntimas. Aclara que no deberá olvidar el Juez que la demandada ni siquiera desistió de sus intimaciones abusivas luego de los reiterados pedidos de esta parte y que estos no han cesado en las horas previas a la presentación de la presente demanda. Que hasta este momento, el desinterés y desprecio siguen siendo mayúsculos y en el caso de especie existen todos los elementos fácticos para demostrar acabadamente que está ante importante y sistemáticos incumplimientos que generan daño moral por afectar la tranquilidad y estabilidad emocional de su parte. Aclara que no se debe olvidar que en el presente caso se evidencia un continuo y sistemático sometimiento a intimaciones abusivas, sin la generación de propuestas de resolución que se encuentren al alcance de las posibilidades de su parte o la utilización por parte de la accionada de las

herramientas legales que el sistema le proporciona, lo que demuestra acabadamente el destrato que ha tenido la empresa para la solución del presente conflicto. Expresa que todo el tiempo de espera, pérdida de tiempo, trámites infructuosos, continuas molestias a través de pedidos personales a empleados y encargados de la empresa o llamadas telefónicas, para que se pusiera un cese al ejercicio de prácticas abusivas han provocado alteraciones disvaliosas en su espíritu, que deberán ser reparadas sin más. Agrega que asimismo, deben ser reparados el inmenso malestar espiritual, los disgustos y molestias ocurridos a consecuencia de haber sido perturbadas mis labores profesionales, como ya expuso ut supra. Manifiesta que la demandada no podrá alegar como justificativo a sus problemas de comunicación que se debe a las "vicisitudes de los negocios" y que la empresa demandada es una de las más grandes y reconocidas de nuestro país, que aglomera la mayor cantidad de clientes; que de empresas como la demandada se espera la mayor responsabilidad, pericia y profesionalidad a la hora de manejarse en sus relaciones comerciales con los consumidores. Cita jurisprudencia. Manifiesta que tampoco nadie puede objetar que cuando el mismo daño lo comete una persona que tenía amplísimas posibilidades de evitarlo y se beneficia de cualquier manera con tal omisión, la sensación de injusticia crece en forma proporcional y con ella, el daño moral. Expresa que en la especie, tiene una millonaria empresa, que en



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

su férrea intención de obtener una cada vez más redituable ecuación económica-financiera, olvidó sus obligaciones y compromisos legales, como así el respeto y trato digno que merecen sus usuarios. Sostiene que sin perjuicio de todo lo expuesto referente a este tema, es menester hacer una especial consideración cuando el daño moral atraviesa la órbita del derecho de consumo. Cita doctrina. Sostiene que el sentimiento de impotencia y de injusticia que le invadió a través de este largo peregrinar resulta difícil de describir. Expresa que ese sentimiento se maximiza cuando es de público y notorio que la empresa demandada viene haciendo masivas y costosísimas campañas publicitarias en donde "venden" al público cualidades inexistentes. Continúa diciendo que los sentimientos de rabia e impotencia que nacen en consecuencia, resultan totalmente justificados y merecedores de ser separados. Sostiene que en definitiva, las mismas situaciones que ocurridas en las relaciones entre particulares o comerciantes no generarían lugar a daño moral, al producirse en la órbita de un contrato de consumo si tornan procedente la reparación del agravio moral a consecuencia de la disparidad de las partes contratantes. Cita jurisprudencia. Agrega que por todo lo expuesto estima el daño moral en la suma de pesos doscientos veintiséis mil cuatrocientos setenta y cinco con veinte centavos (\$226.475,20) y/o lo que más o menos resulte de las pruebas a rendirse y que el Juez se

servirá fijar de acuerdo a su sana crítica. Con relación al daño punitivo, cita art. 52 de la Ley del Consumidor. Agrega que en lo que respecta al caso que les ocupa, debe decir que están ante un caso de considerable gravedad y que en el caso de autos todas las violaciones legales que fueron descriptas precedentemente resultan generadoras de daño punitivo, tal como lo viene entendiendo la doctrina nacional y jurisprudencia extranjera especializada. Manifiesta que la demandada no sepa cuando cesar en sus reclamos y cuando accionar judicialmente, máxime cuando estos reclamos se exteriorizan en una forma abusiva mediante constantes comunicaciones intimidatorias, cursadas no solamente contra su persona, sino a familiares, empleadores y compañeros de trabajo como parte de una estrategia extorsiva, la total desidia de la demandada, no brindar solución alguna y la falta de respuesta constituyen todas conductas que por encerrar una gravedad sistémica o por ser dolosas o demostrativas de una fuerte desconsideración de los derechos del consumidor, son merecedoras de la aplicación de una multa civil. Sostiene que esta actitud sumamente reveladora de una intención gravemente culposa, que demuestra total desinterés por la suerte del cliente y en franca violación a sus derechos, se hace merecedora del mayor de los reproches. Aclara que sabido es que las sentencias no pueden desconocer las consecuencias que de ellas se derivan. Cita jurisprudencia. Entiende esta parte que estos



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

parámetros resultan de perfecta aplicación analógica al caso del daño punitivo y que a pesar de la omisión del legislador no existe razón alguna de que los mismos se apliquen a la multa administrativa y no a la multa civil. Expresa que además, por más que se entienda que la norma no tenga parámetros para cuantificar el daño, los descriptos por la norma obedecen a la aplicación de principios lógicos universales que cualquier juez aplicaría en pos de lograr una justa solución al caso concreto, lo que desde ya solicita; por otro lado, no puede dejar de soslayar que la conducta de la demandada no ha dejado de mostrar un marcado desinterés por la suerte de todos los problemas y malestares nacidos como consecuencia de un accionar gravemente culposos de la parte demandada. Indica que no debe omitir considerar el Juez que pese a los innumerables reclamos realizados por esta parte, jamás cesaron las molestias, y reclamos abusivos. Manifiesta que tampoco pueden desconocerse que las faltas descriptas, conllevan todas sin exclusión una gravedad y riesgo social de enormes dimensiones y que estas conductas cuando resultan generalizadas tienen directa implicancia en el agravamiento del fenómeno de anomia social que reina hoy en día en la sociedad argentina. Sostiene que es que este tipo de conductas o prácticas abusivas tiene la virtualidad seria de irradiar hacia los miembros de la sociedad, fuertes pensamientos de descreimiento en las normas, reglas y conductas debidas, máxime en un servicio como el

crediticio, que al día de la fecha se ha masificado exponencialmente, al punto tal que resulta difícil que un argentino con medianas condiciones económicas no haya pasado por este tipo de préstamos para cubrir sus necesidades o desarrollar proyectos. Indica que asimismo es público el interés de los consumidores en estos créditos, luego de las políticas económicas e inflación de este país y que ante la grave y acuciante situación por la que atraviesan los argentinos, muchos se han visto obligados a recurrir a líneas de crédito para cubrir sus necesidades más básicas. Cita jurisprudencia. Expresa que es por todo lo anteriormente expuesto que estima el daño punitivo en la suma de pesos ciento veintisiete mil quinientos veinticinco, con sesenta centavos (\$ 127.525,60) y/o por la que más o menos resulte de las pruebas a rendirse en autos y que el Juez se servirá fijar. Practica la siguiente liquidación de los rubros indemnizatorios que se agregan a la pretensión principal de que se le haga entrega de otro automotor nuevo: Daño moral \$226.475,20, daño punitivo: \$127.525,60 lo cual contabiliza un total de \$354.000,80. Sostiene que la presente demanda asciende al día de la fecha a la suma de pesos trescientos cincuenta y cuatro mil con ochenta centavos (\$354.000,80) y/o lo que en más o menos surja de la prueba y/o lo que en definitiva fije Juez al dictar pronunciamiento; más los intereses devengados a partir del día del hecho, la desvalorización monetaria habida,



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

honorarios y costas del proceso. Con relación a los intereses, solicita al Juez, que se otorguen intereses a la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuentos de documentos a fin de que no se diluya el monto ni convenga a la parte demandada alargar el juicio lo más posible para licuar su importe (Conf. Corte Suprema de Justicia de la Nación, Fallos 317:1921; Fallos 322:2002). Ofrece pruebas.

A fs. 36 de autos comparece la parte demandada, por medio de apoderado, y manifiesta que en primer lugar se niegan todos los hechos y derechos aludidos por la parte actora que no sean expresamente reconocidos por esta parte en el conteste y que de conformidad con la normativa emanada del Código Procesal, su parte niega expresamente lo siguiente: niega, que su mandante haya pretendido cobrar una deuda que mantenía la Sra. Moreno con Efectivo sí, de modo extorsivo, o con ejercicio de prácticas abusivas que hayan derivado en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias; niega que se le adeude a la Sra. Moreno la suma de \$354.000 ni ninguna otra; niega que se haya sometido a la Sra. Moreno a acoso telefónico por parte de agentes de cobro; niega que se hayan proferido constantes molestias al teléfono personal de la actora o al de su empleadora; niega que en fecha 17/06/18 ante una supuesta situación insoportable y presuntos problemas laborales causados por las supuestas y constantes molestias en el lugar de trabajo de la actora, esta había acordado un plan de reestructuración de su deuda excesivamente oneroso y

difícil de afrontar; niega que por motivo de la situación recesiva del país le haya resultado imposible a la actor cumplir con la refinanciación pactada; niega que desde el primer retraso en la cuota, hubieren comenzado llamados de tono acosador y extorsivo a su teléfono particular y de su lugar de trabajo; niega que la actora haya intentado acordar un nuevo plan de pagos con su mandante; niega que se haya comunicado con la actora una supuesta Dra. Grimaldi que afirmara pertenecer al estudio jurídico la Factora; niega que la actora haya intentando en reiteradas oportunidades como falsamente lo afirma, que cesen los llamados telefónicos a las oficinas de Niños agrupación de colaboración empresaria Rafaela, llamados que por otra parte se desconocen en este acto; niega que su mandante haya realizado acciones extorsivas o practicas abusivas de cobro para con la accionante, negando la existencia de llamados en aumento y que estas hayan generado fuertes angustias en la accionante, afectando también al trabajo de la demandante; niega que recientemente su mandante haya incursionado en nuevos métodos de acoso y que esto haya aumentado la congoja de la accionante y generado nuevos inconvenientes en su trabajo; niega que el 10 de mayo de 2019, se haya remitido a Niños de agrupación de colaboración empresaria de Rafaela, una carta que tendría como remitente Estudio Sercom; niega que el 22/7/19 se haya remitido correo electrónico a Niños de agrupación de colaboración empresaria de Rafaela conteniendo una comunicación ofreciendo planes de pago; niega que en

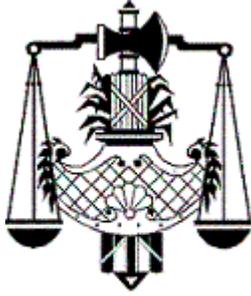


FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

fecha 24/07/19 se hayan remitido correos electrónicos a casillas de la empresa administradas supuestamente por compañeras de trabajo de la actora; niega que los supuestos empleadores de la actora, le hayan solicitado a esta ponga fin a la supuesta situación que afecta en inusual modo, el desempeño de sus labores, de sus compañeros y de la empresa en general; niega que le haya invadido a la actora un profundo temor a que se ponga en riesgo su fuente laboral y que se haya visto envuelta en una profunda crisis de angustia y nervios; niega que los últimos meses, la actora haya enfrentado su labor diaria con miedo a recibir llamados o comunicaciones molestas y que éstas desencadenen su despido; niega que el mero sonar del teléfono le haya causado a la actora sensaciones de ahogo y malestar; niega que el supuesto cuadro descrito por la actora, afecte su relación laboral y personal con conductas impropias de su carácter, producto de la crisis nerviosa en la que se encontraría sumida y que habría conllevado a un deterioro de sus vínculos afectivos; niega expresamente por no constarle, la recepción por parte de la actora, de su empleadora y sus compañeras de trabajo, de una supuesta carta de intimación de pago. Con relación a los hechos, expresa que la realidad de los hechos dista mucho del relato elaborado por la actora. Sostiene que en primer lugar debe decir que la accionante poseía una Tarjeta de Crédito Visa -Efectivo Si-, cuenta n° 830927294, mediante la cual adquirió con fecha 03/10/2017 un adelanto en efectivo a pagar en 36 cuotas de \$2.649,18. Sostiene que

dado que no abonaba en forma regular, realizó una reestructuración de la deuda de la tarjeta y en función de ello, se emitió nuevo préstamo con fecha 17/05/2018 y que dicho préstamo personal N° 820074431744 (reestructuración), se emitió y entregó por un total de \$47.161,39 suma que se correspondía con la deuda que la Sra. Moreno mantenía por la tarjeta de crédito con su mandante (conforme surge del ultimo resumen emitido), el mutuo se pacto a pagar en 36 cuotas de \$3.212,97, excepto la primera cuota de \$4.600,97 por incluir impuesto de Sellos. Expresa que no habiendo realizado la accionante ningún pago por este préstamo y encontrándose a la fecha con más de 400 días de mora. Con relación a las presuntas infracciones a la ley que menciona la actora, indica que como ha quedado dicho su parte niega rotundamente haber infringido norma alguna y muy contrariamente a lo informado por la actora Compañía Financiera Argentina siempre ha ajustado a derecho su proceder en miras a cobrar sus legítimas acreencias y que como ha quedado dicho, la accionante posee a la fecha mas de 400 días de mora, es decir solicita un plan de pago de una deuda que mantenía con la firma y nunca pago tan sólo una de la cuotas pactadas, en 400 días transcurridos, por lo que todas las afirmaciones de la actora de que intento "demasiado tiempo" dar solución a la "discordia" son claramente falsas y caen por su propio peso, reitera no ha abonado ni una sola cuota de las refinanciación pactada. Continúa diciendo que su parte no ha violado nunca la Constitución Nacional como falsamente lo afirma la actora



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

y tampoco la normativa de consumidor, ya que todas las veces que se ha contratado o realizado negocio jurídico alguno, le fue explicado a la actora y consecuentemente se ha documentado en los contratos que se acompañan. Aclara que como el Juez podrá observar siempre se ha dispensado un trato digno, nunca se han utilizado amenazas, ni lenguaje vulgar, todos los derechos ejercidos por su mandante lo han sido en el marco de ejercicio legítimo de sus derechos. En cuanto al supuesto incumpliendo del deber de información, manifiesta que desde ya niega que a la actora la hayan contactado diversos cobradores, o que no se le haya informado a quien debía abonar, es claro que la Compañía cuenta con sucursal en la ciudad, a la que precisamente la actora notificó la demanda, no habiendo nunca la accionante recurrido a fin de regularizar su deuda; aclara al Juez que no está hablando de una empresa que no tenga precedencia en la ciudad, sino muy por el contrario posee una sucursal de fácil acceso en la ciudad, a la que la actora nunca recurrió lo que resulta reñido con la supuesta voluntad de acordar que manifiesta en su escrito de inicio de demanda y que por otra parte, como ha quedado dicho, todo lo contratado fue documentado oportunamente y la actora estaba claramente al tanto de los negocios jurídicos que realizaba y de los montos por lo que contrataba. Aclara al Juez que si la actora hubiese demostrado su supuesta voluntad de pago, hubiere como mucha gente lo hace, recurrido como previo a esta infundada demanda, recurrido al organismo de defensa del consumidor o tal vez presentando una nota ante

los mostradores de su mandante en la ciudad, pero no se inclinó por solicitar una infundada demanda por daños y perjuicios. Indica que por último, resulta inexplicable la cita del artículo 263 del C.C. y C. de la Nación y que se endilga a su parte, ya que como ha quedado dicho la accionada nunca solicitó, ni se acercó siquiera a la sucursal a intentar una refinanciación pues claramente su intención dista mucho de la que declara, ya que habiendo pasado mas de 400 días desde haber pactado un plan de pago y nada haber abonado, mal puede imputarle silencio alguno y las consecuencias legales, ya que no está la situación de autos. Indica que desde ya su parte desconoce las citas jurisprudenciales de tribunales foráneos que realiza la actora y de casos que no se asimilan al de autos. Con relación a la pretensión de la actora. Propugna improcedencia del daño moral. Sostiene que habiendo negado su parte los presuntos actos violatorios de la ley consumeril y de la Constitución Nacional, es que niega terminantemente que el estado de ánimo, el buen nombre o el honor de la accionante, se viera afectado en su parte íntima y espiritual. Niega la aplicación al caso de autos de la doctrina y las citas jurisprudenciales transcriptas por la actora. Cita jurisprudencia, dice esto, ya que el actor no ha acreditado en forma fehaciente el daño moral que refiere haber padecido, por la cual viene a solicitar su total rechazo. Cita jurisprudencia. Expresa que atento a lo precedentemente expuesto impugna la suma de \$ 226.475,20 reclamada por el



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

actor en el presente rubro por resultar el mismo por demás arbitrario. Con relación al daño punitivo, su parte niega que sea de aplicación el instituto previsto en el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor y que sabido es que dicho instituto adicionado a la normativa a la luz de la reforma introducida por la ley 26361, tiene su origen en el derecho anglosajón, mas precisamente en los Estados Unidos de América, siendo estas penas pecuniarias privadas que no tienen objeto de compensación sino que se incorporan al resarcimiento y que se imponen a empresas que han manifestado una conducta dolosa o gravemente negligente y que además se haya obtenido un beneficio económico con tal conducta, cosa que claramente no ocurre con su representada quien no incumplió deber alguno, por lo que desde ya solicita al Juez se rechace in totum el planteo de aplicación de daño punitivo a su parte el cual es a todas luces improcedente. Manifiesta que por lo expuesto, rechaza de plano la suma de \$127.525,60 pretendida por la actora por este rubro, por improcedente, infundada y arbitraria. Con relación a la liquidación final, indica que no obstante los desconocimientos efectuados precedentemente, impugna por arbitraria y excesiva la liquidación practicada en autos la que asciende a la suma de \$354.000,80 dejando la misma impugnada desde ya. Niega finalmente el derecho invocado y toda otra circunstancia que no fuere motivo de expreso reconocimiento. Rechaza aplicación de cargas probatorias dinámicas, manifestando que desde ya su parte deja planteado su rechazo a la aplicación de la teoría de

la denominada carga probatoria dinámica, ya que no están frente a los supuestos de aplicación de las mismas. Rechaza la intimación a acompañar documental presentada por la actora por su inexistencia indicando que desde ya su parte rechaza la intimación a acompañar las supuestas presentaciones realizadas por la actora, toda vez que como ha quedado dicho estas nunca existieron, por lo que mal puede acompañarse algo que nunca existió, prueba de ello es la escasa prueba documental acompañada por la parte actora, la que insiste nunca se hizo si quiera presente en la sucursal a fin de intentar solucionar su deuda atrasada. Aclara que si se acompaña la documental respaldatoria de las operaciones realizadas, los que como el Juez podrá observar se ajustan a derecho, destacando que la contratación de la reestructuración de la deuda se realizó en forma telefónica. Ofrece pruebas y funda en derecho su accionar. Producidas las pruebas ofrecidas, transcurrido el plazo de ley y celebrada la audiencia de vista de causa, quedan las presentes actuaciones en estado de dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO: I.Encuadramiento legal de la relación jurídica: Que, en este estado es menester realizar un segundo análisis relativo al encuadramiento de la relación contractual para determinar si estamos ante una relación de consumo regida por el microsistema de protección del consumidor o fuera de dicho ámbito; ello así por cuanto la calificación efectuada en el examen de admisibilidad que se practicó al proveer la acción, acordándole el beneficio de



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

gratuidad y el trámite abreviado previsto por el art. 53 de la ley 24.240, no es definitiva.

No se discute que las partes celebraron un contrato de mutuo, que la actora incurrió en mora, que procedió a refinanciar la deuda, no obstante lo cual volvió a caer en incumplimiento. (fs. 6 y ss.)

El artículo 1 de la ley 24.240 (modif. Ley 26994) define al consumidor como **"ARTICULO 1º -Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social"** y el art. 2 del mismo cuerpo normativo establece que proveedor es toda persona física o jurídica de naturaleza pública o privada que desarrolla de manera profesional, aún ocasionalmente, actividades de, entre otras, comercialización de bienes y servicios destinados a usuarios y consumidores siendo la relación de consumo el vínculo entre el proveedor y el usuario o consumidor. (art.3 ley 24.240).

Se encuentra acreditado en autos que la actora es una persona física que en octubre de 2017 solicitó un préstamo a una entidad financiera, el que luego debiera re

estructurar en el mes de julio del año 2018. Si bien de las constancias obrantes en la causa no surge el destino dado a tales fondos, tratándose de una persona física, empleada, no habiéndose demostrado un destino que la excluya del universo de consumidores, es dable calificarla como consumidora. Resulta un hecho notorio que la compañía otorgante del préstamo constituye un proveedor de servicios financieros, haciéndolo de modo profesional. En el caso sub examine quien contrató un servicio financiero - la hoy actora,- es destinataria final del mismo, razón por lo cual el lógico corolario es que estamos ante una relación de consumo.

En consecuencia, es dable concluir que estamos ante una relación contractual regida por la ley 24.240, reglamentaria del art. 42 de la Constitución Nacional.

Desde este paradigma interpretativo y tuitivo resolveré la cuestión planteada adelantando que la acción debe prosperar -aunque parcialmente- y en tal sentido me explicaré.

II. De la pretensión. Procedencia.

La actora reclama un resarcimiento en concepto de daños y perjuicios provocados por el supuesto obrar antijurídico y culpable endilgado a la demandada, en el marco de la relación contractual que vinculara a las partes, consistente en haber utilizado vías de hecho para obtener el cobro de la acreencia. Asimismo, entendiendo que las conductas endilgadas a la demandada resultarían violatorias de la ley de defensa del consumidor, reclama la imposición de daños punitivos.



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

No es objeto de discusión en esta causa, la existencia y/o subsistencia y/o cuantía de la deuda. La actora reconoce haber suscripto el contrato de mutuo y la refinanciación y haber incurrido en mora.

Corresponde determinar si la demandada realizó conducta alguna que puede ser calificada como antijurídica y culpable, susceptible de dar nacimiento a la responsabilidad civil.

Tratándose de una relación de consumo deben aplicarse al proceso las normas procedimentales propias del microsistema. El art. 53 de la ley 24.240 expresamente impone al proveedor el deber de aportar al proceso los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando colaboración para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. La conducta de la accionada estuvo lejos de satisfacer esta carga procesal impuesta por la ley.

De la documental acompañada por la actora, entiendo surge probado que un estudio jurídico denominado "Sercom" ha remitido a la empleadora de la actora un correo electrónico conteniendo un ofrecimiento de cancelación de deuda y una misiva con igual contenido. La demandada no ha probado de qué modo información sensible, tal como lo es la calidad de deudora de la hoy actora y demás información personal -como nombre de la empleadora y domicilio de la misma - llegó a conocimiento del estudio jurídico referido.

Las reglas procesales en el marco del proceso consumeril se modifican, ya que es el proveedor de

servicios quien se encuentra en mejores condiciones y con más cantidad de medios a su disposición para demostrar la plataforma fáctica que permita dilucidar la cuestión debatida en autos. Como se advierte la demandada no ha demostrado ausencia de relación con el estudio jurídico referido, ni ha explicado los motivos en virtud de los cuáles, la información que se encontraba bajo su exclusivo conocimiento y custodia, llegó a manos de los mismos.

De las conductas antijurídicas invocadas: acoso telefónico a la actora, compañeros de trabajo y empleadora, envío de e mails y cartas a la empleadora, solamente se han probado estas últimas dos conductas.

Debe recordarse que el art. 730 del Código Civil y Comercial de la Nación otorga al acreedor derecho a a) emplear los medios legales para que el deudor le procure aquello que se ha obligado, b) hacérselo procurar por otro a costa del deudor y c) a obtener las indemnizaciones correspondientes.

Por tanto, la remisión de comunicaciones en forma directa a la empleadora es un acto antijurídico, pues claramente excede las facultades que la ley le otorga al acreedor, quien debe utilizar las vías legales para hacerlo. Si dicha labor fue desplegada por un tercero en nombre del acreedor sin su consentimiento, la responsabilidad del demandado se deriva del incumplimiento del deber de confidencialidad que resulta implícito en la relación contractual. El estudio jurídico referido, según surge de las



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

misivas, contó con información confidencial que se hallaba en poder de la empresa demandada.

En síntesis, el acreedor por sí o por un tercero tiene derecho a utilizar las vías legales para obtener el cumplimiento de la obligación. En ejercicio de tales potestades se encuentra facultado a intimar al deudor al pago, en su domicilio contractual. Las notificaciones acompañadas por el actor fueron dirigidas en forma directa a la empleadora, en un ejercicio abusivo e ilegítimo de las facultades que asiste al acreedor, y por tanto constituye un acto antijurídico, atribuible en base al factor subjetivo de atribución si remitió ella misma las comunicaciones o en base al factor objetivo si facilitó documentación confidencial bajo su custodia a terceros.

Por tanto, concluyo que la violación al deber de buena fe que debe regir tanto el nacimiento como la ejecución del contrato (art. 961 del C.C.C.N.), incluso frente al incumplimiento, es un acto antijurídico, imputable a la hoy demandada sea por haber ejercido en forma abusiva e ilegal el derecho de exigir el pago, sea por haber compartido con un tercero información sensible obrante en registros bajo su custodia.

La conducta antijurídica y culpable, atribuible a la demandada se encuentra en el ámbito de la responsabilidad contractual pues no es sino una secuela de aquella relación contractual que vinculara a las partes (contrato de mutuo y refinanciación).

Por tanto, el demandado deberá indemnizar los daños que fueren consecuencia inmediata del incumplimiento.

III. Daños: a) Daño moral: Con relación a la indemnización del daño moral el Tribunal de Alzada ha sostenido que: *"...Autorizada doctrina ha señalado que "es un criterio jurisprudencial indiscutible a esta altura, que el daño moral, cuando de materias distintas del ámbito extracontractual se trata, no se presume, y para su procedencia se debe apreciar con estrictez y rigor su ponderación, tanto en lo que concierne al comportamiento de la parte incumplidora, como en la apreciación de las repercusiones que pudo generar y que, ciertamente deben trascender de las inherentes a todo genérico incumplimiento y a las simples molestias, inquietudes y desasosiegos a que da lugar" (TRIGO REPRESAS, Félix A. y LÓPEZ MESA, Marcelo J., "Tratado de la Responsabilidad Civil", Ed. La Ley, Buenos Aires, 2004, T. IV, pág. 722)." (C.Civ., Com. Y Lab. de Rafaela. "Expte. NE 95- Año 2008 - Ruffiner, Raúl Antonio y otros c/ A.M.D.C. s/ Ordinario".03/03/2009.)*

En el caso sub examine la afectación al derecho a la intimidad por divulgación de información sensible, sumado al descrédito que provoca en toda persona la comunicación a terceros de circunstancias personales, trasciende la calificación de una mera molestia, convirtiéndose en una verdadera fuente de preocupación y frustración por lo que considero prudente fijar el resarcimiento en la suma \$25.000,00 (pesos veinticinco mil), ello teniendo en cuenta



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

la única molestia probada fue la remisión de reclamos en forma directa a la empleadora. Dicha suma devengará intereses desde la fecha en que venza el plazo fijado en la parte resolutive para el cumplimiento de la sentencia y hasta su efectivo pago, que se liquidarán aplicando la tasa activa promedio mensual no acumulativa que fija el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento de documentos a treinta días.

b) Daño punitivo: Esta figura desde el punto de vista de su naturaleza jurídica es una multa civil y tiene por objeto punir actos desaprensivos. En efecto, el daño punitivo es " *... la sanción civil pecuniaria establecida para reprimir y prevenir las conductas antisociales, desaprensivas, indignantes o recalcitrantes por parte del sujeto dañador*" (Moisá, Benjamin. Información, publicidad y buena fe en la contratación bancaria. L.L.24/09/2015. Cita on line:AR/DOC/2907/2015).

En el caso sub examine hubo una conducta negligente y dañadora por parte de la demandada reprochable por la violación al principio de buena fe y trato digno que debe brindar al consumidor.

El art. 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación y el art. 8 bis de la ley 24.240 ordena a los proveedores abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. El incumplimiento de esta manda autoriza al juez a imponer las sanciones previstas en el art. 52 bis de la ley 24.240.

La remisión de e mails y/o reclamos en forma directa a la empleadora es una conducta maliciosa -por cuanto la demandada no puede desconocer el carácter vengonzante e intimidatorio que ostentan para el empleado. La comunicación a la empleadora de la situación financiera del empleado es susceptible de generar vergüenza en el empleado e incluso el temor a des despido. El proveedor ha obrado con total desapego a las consecuencias que dicho accionar le causaba a la actora. Se trata de un acto ilegal pues el acreedor no puede hacer Justicia por mano propia -esto es dirigirse a la empleadora que es un tercero en la relación contractual-, sino que debe recurrir a las vías legales. Si el estudio jurídico que remitió las notas no obró en ejercicio de mandato alguno, entonces la responsabilidad de la empresa surge de la violación al deber confidencialidad, implícito en el deber de celebrar y ejecutar el contrato de buena fe, al haber divulgado información confidencial obrante en sus registros.

A los fines de la imposición del daño punitivo entiendo no resulta necesario exigir dolo o intención maliciosa en el proveedor sino que es suficiente que su conducta activa u omisiva exprese desaprensión o despreocupación respecto al resultado del incumplimiento de los deberes que la ley le impone. Ni de la letra ni del espíritu que informa la norma contenida en el art.52 bis de la ley 24.240 puede extraerse la conclusión de que el lucro o beneficio obtenido por el proveedor tenga algún tipo de relevancia en orden a la



FOLIO: _____ TOMO: 53
NUMERO: _____ AÑO: 2020

Poder Judicial

procedencia o no del daño punitivo. Por el contrario, podría incluso una conducta disvaliosa de un proveedor tener una consecuencia negativa desde el punto de vista patrimonial para el proveedor y resultar procedente el daño punitivo pues justamente lo que se quiere evitar es que el proveedor decida incumplir con sus obligaciones -aún cuando le signifique un detrimento patrimonial- porque le es más conveniente que cumplirlas. (vbg. Proveedor que incumple un deber de seguridad, asumiendo el costo de los daños cuando ocurren porque le es más conveniente que dar cumplimiento con aquel).

Por lo expresado la conducta de la accionada en tanto disvaliosa merece una sanción ejemplificadora -pues tal es el fin último de la imposición de daño punitivo- fijándose por tal concepto la suma de \$30.000,00. Dicha suma devengará intereses desde la fecha en que venza el plazo fijado en la parte resolutive para el cumplimiento de la sentencia y hasta su efectivo pago, los que se liquidarán aplicando la tasa activa promedio mensual no acumulativa que fija el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento de documentos a treinta días.

Las costas se imponen a la demandada vencida, teniendo en cuenta que el valor de los rubros ha sido determinado judicialmente en los términos del art. 245 C.P.C.C..(art. 251 CPCC)

Por todo ello, constancias de autos y las normas contenidas en los art. 730, 961, 1097 del Código Civil y

Comercial de la Nación y art. 1,2,3 y 52 bis y conc. de la ley 24.240 es que:

RESUELVO:

1) Hacer lugar parcialmente a la demanda y condenar a la demandada a abonar a la actora en el plazo de diez días la suma de \$55.000,00 (pesos cincuenta y cinco mil) en concepto de daño moral y daño punitivo, con más los intereses fijados en los considerandos.

2) Comunicar la presente sentencia, una vez pasada a autoridad de cosa juzgada, a la Dirección General de Comercio Interior.

3) Costas a la demandada vencida.

4) Diferir la regulación de honorarios profesionales para cuando se establezca la base económica del litigio.

Archívese el original, agréguese copia y hágase saber.-

CARINA GERBALDO
ABOGADA - SECRETARIA



MA. JOSÉ ALVAREZ TREMEA
ABOGADA - JUEZA