

Expediente: **5921/24**

Carátula: **HEREDIA GARCIA JORGE CARLOS C/ COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **17/03/2026 - 00:00**

**Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:**

20391419583 - *HEREDIA GARCIA, JORGE-ACTOR/A*

20342832432 - *COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A., -DEMANDADO/A*

20082929879 - *BLANCO, RAMON FERNANDO-PERITO*

306488157581051 - *GABINETE MULTIFUEROS, -PERITO*

90000000000 - *TARJETA NARANJA SA, -TERCERO*

## **PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN**

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1

**Juzgado Civil y Comercial Común X° Nominación**

ACTUACIONES N°: 5921/24



H102316007566

**JUICIO: “HEREDIA GARCIA JORGE CARLOS c/ COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. s/ PROCESOS DE CONSUMO ” (Expte. n° 5921/24 – Ingreso: 23/10/2024)**

San Miguel de Tucumán, de marzo de 2026.

### **Y VISTO:**

Para dictar sentencia en el presente juicio, del cual;

### **RESULTA:**

El 31/03/2025, se presentó el letrado Máximo Zerda, M.P. 10.081, en representación de Jorge Carlos Heredia García, DNI N° 30.597.901 e inició acción de consumo en contra de COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. CUIT N° 30 68832067-0. Reclamó una indemnización en concepto de daño moral y que se imponga al banco accionado una multa en concepto de daños punitivos.

Relató que aproximadamente a partir de enero del 2024, el Sr. Heredia García se vio sorprendido al recibir de “avisos de deuda” e intimaciones de la demandada cursadas principalmente por llamados telefónicos y mensajes de WhatsApp y/o texto al teléfono del actor.

Mencionó que en abril/mayo de 2024, Banco Macro S.A. rechazó una solicitud de adelanto de sueldo efectuada por el actor debido a “antecedentes financieros negativos”, y que por esa situación tomó advirtió que estaba informado como deudor irrecuperable en el sistema del Banco Central de la República Argentina (en adelante BCRA) por COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A.

Señaló que como el actor nunca había contratado con el banco accionado, el 16/05/2024 le envió una carta documento intimando que le informe sobre la supuesta deuda y que rectifique la información ante el BCRA. Y que COMAFI le respondió el 4/06/2024, que la calificación negativa se basaba en una supuesta cesión de deuda de Tarjeta Naranja S.A.

Expresó que el Sr. Heredia García había iniciado un juicio a Tarjeta Naranja S.A., que tramitó ante la Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 3 y que finalizó mediante un acuerdo en el que Tarjeta Naranja S.A. dio de baja la deuda y le abonó una indemnización ("Heredia Garcia Jorge Carlos c/ Tarjeta Naranja S.A. s/ Sumario (Acción de Consumo) - Expte N° 5978/22").

Destacó que la demandada mantuvo dicha información en el registro de deudores financieros, incluso después de tomar conocimiento de que se trataba de una deuda inexistente. Resaltó que tal situación le ocasionó consecuencias patrimoniales negativas hasta el día de la fecha, además de un evidente daño moral.

Mencionó que en el caso existe una relación de consumo. Invocó la aplicación de los arts. 10, 1092, 1096, CCCN, art. 42 CN, art. 38 Constitución Provincial, art. 1°, 53 de la ley 24.240, texto ley 26.361, arts. 480, 481, 485, 487, CPCCT.

Sostuvo que el demandado violó el deber de protección y buena fe al informar al actor en la Central de Deudores del BCRA como deudor irrecuperable por una deuda inexistente y ejecutar actos de cobro extrajudicial; que inventó un crédito, no adoptó recaudos para corroborar si la misma se encontraba al menos impugnada, pese a contar con los medios y la capacidad técnica suficiente para ello; divulgó información falsa que generó consecuencias gravemente perjudiciales para el actor porque no tuvo acceso al crédito y sufrió afectaciones en su reputación financiera.

Resaltó que el accionar de la demandada vulnera los principios establecidos en la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, cuyo artículo 4 exige que la información financiera y crediticia de los consumidores se gestione de manera "exacta y completa", y que en caso de detectarse errores, los mismos sean corregidos con la mayor celeridad posible.

Afirmó que la violación al deber de información por parte de la demandada se dio durante toda su intervención, ya que las pretensiones de cobro por parte de COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. comenzaron de manera totalmente sorpresiva para el actor, sin que le sea exhibida ninguna información certera, clara, inequívoca, confiable. Que incluyó al actor en la Central de Deudores del BCRA de manera indebida, sin notificación previa ni verificación de la legitimidad de la deuda.

Destacó que el accionar del banco resulta particularmente reprochable al tratarse de una entidad especializada en materia financiera, a la que se le exige un estándar superior de diligencia en el manejo de datos sensibles de los consumidores.

Remarcó que el accionado ha incurrido en una manifiesta violación del deber de trato digno. Que la conducta desplegada por la demandada implicó un verdadero hostigamiento para el Sr. Heredia; que intentar cobrar una deuda que no existe o es incausada, es de una ilegalidad manifiesta y hasta un hecho ilícito plausible de sanciones de índole penal. Que la remisión sistemática de mensajes de texto y WhatsApp, y llamadas constantes al actor y a su familia, con amenazas de iniciar acciones penales en su contra, infundiendo miedo e intranquilidad, excede cualquier práctica aceptable de cobro y se enmarca en una estrategia de coacción psicológica, orientada a quebrantar la resistencia del consumidor y forzarlo a un pago ilegítimo solo para cesar el acoso.

Sostuvo que en este caso se configuran los tres presupuestos de la responsabilidad civil. La demandada incurrió en múltiples conductas antijurídicas: cobro ilegítimo de una deuda inexistente;

amedrentamiento y hostigamiento mediante llamados telefónicos y mensajes; informe erróneo al BCRA en situación 5 afectando directamente la reputación crediticia del actor; negativa injustificada a rectificar la situación crediticia a pesar de haber recibido una carta documento.

Resaltó que tal situación le produjo daños patrimoniales y extrapatrimoniales en tanto. la calificación del actor como deudor irrecuperable ante el BCRA le generó la imposibilidad de acceder a productos financieros, limitó su capacidad de financiamiento y de acceder a mejores condiciones crediticias. Que el hostigamiento constante, la inclusión en registros de morosos y enfrentarse al presente proceso, le provocó angustia, ansiedad e incertidumbre, afectando su tranquilidad y su reputación personal. Y que afectó su reputación e imagen crediticia.

Arguye que existe una relación de causalidad directa y adecuada entre la conducta antijurídica de la demandada y los daños sufridos por el actor.

Solicitó que se condene a la demandada a pagar una indemnización en concepto de daño moral por la suma de \$3.000.000, o en la suma que S.S. estime, más los intereses que correspondan hasta su efectivo pago. Y que se imponga a la accionada una multa civil estimando provisoriamente ese monto en quince Canastas Básicas del Hogar Tipo 3, o lo que en más o menos surja del elevado criterio de V.S.

Argumentó que es inaceptable que una entidad financiera actúe frente a pretensos deudores con la agresividad que lo hace; que la estrategia de esta entidad de cobro consiste en presionar al deudor más allá de cualquier límite tolerable y forzarlo a pagar –aun cuando ello no corresponda- con tal de liberarse del hostigamiento; lo que le produjo desgaste mental y psicológico, atento que los mensajes y llamados transmitían todo tipo de amenazas, inclusive de denuncias penales, a fin de irrumpir por todos lados en la tranquilidad del receptor; conducta que demuestra una actitud verdaderamente despectiva por los derechos de los consumidores en general.

Resaltó que las consecuencias de informar en el sistema de deudores del BCRA son sumamente perjudiciales, lo que conlleva una obligación de actuar con mayor deber de cuidado y cautela respecto de a quién y por qué se lo incluirá en aquel registro; los perjuicios financieros para quien fue incluido en el mismo perduran por mucho más tiempo; las entidades financieras y crediticias revisan cual fue el comportamiento de los usuarios mínimamente 24 meses para atrás.

Reiteró que al momento de la inclusión del actor en el sistema de deudores del BCRA, el Sr. Heredia García ya había transitado un largo camino administrativo de impugnación de la deuda y un proceso judicial contra el cedente; que ya existía información disponible y de fácil alcance de que dicho crédito era litigioso o al menos dudoso.

Mencionó que conforme surge de la prueba adjuntada, la demandada ha sido condenada a abonar numerosas sanciones en concepto de daño punitivo; que su conducta extorsiva le permite continuar obteniendo ganancias aún a pesar de tener que abonar multas en concepto de daño punitivo por los montos que suelen imponerse. Ofreció pruebas.

El 08/04/2025 se dio intervención de ley al letrado Máximo Zerda en el carácter de apoderado del Sr. Jorge Carlos Heredia García; se dispuso que la presente causa tramitará según las normas del proceso sumario -art. 480 del CPCCT-, la parte actora actúa con el beneficio de la justicia gratuita con los alcances previstos en el art. 481 del CPCCT; se corrió traslado de la demanda y la documentación adjuntada a COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. y se convocó a las partes a la Primera Audiencia.

El 28/07/2025, el letrado Augusto Bruchmann, M.P. 8776, apoderado de Comafi Fiduciario Financiero S.A., fiduciario del Fideicomiso Financiero Privado Frankel, contestó la demanda y se reservó su contestación de demanda y el pedido de integración de litis/ citación de terceros, para ser proveído en la Primera Audiencia. Solicitó que se rechace la misma con expresa imposición de costas. Efectuó una negativa en particular de los hechos de la demanda y desconoció y negó la autenticidad de la documental aportada por la parte actora relativa a supuestos mensajes de texto y llamadas reclamando el pago de una deuda.

Solicitó en los términos del art. 53 del CPCCT., que se integre la litis con la sociedad Tarjeta Naranja S.A.U y a todo evento que se la cite como tercero. Sostuvo que el señor Heredia García reclamó una indemnización por supuestos daños y perjuicios derivados de su inclusión en el registro de deudores del Banco Central de la República Argentina (BCRA) y reclamos extrajudiciales, a raíz de una deuda cuyo origen se encuentra en su relación contractual con Tarjeta Naranja S.A.U. y que fue cedida a Fideicomiso Financiero Privado Frankel, mediante contrato de cesión de fecha 27-09-2023. Sostuvo que Tarjeta Naranja SAU es parte de la relación jurídica sustancial.

Refirió que la veracidad, existencia, composición y legitimidad del crédito informado al BCRA por su mandante depende exclusivamente de los registros contables y contractuales de TARJETA NARANJA S.A.U., que fue con quien el Sr. Heredia García tuvo un vínculo contractual y quién en todo caso, habría efectuado una cesión de una deuda inexistente; que podría corresponderle total o parcialmente la responsabilidad que hoy se pretende endilgar a su representada.

Sostuvo que el actor ya fue resarcido por los mismos hechos que ahora pretende reprochar a Comafi Fiduciario Financiero S.A.

Remarcó que del informe de la empresa "Norisk" aportado por el propio actor con su demanda surge que Tarjeta Naranja S.A. informó al Sr. Heredia García como deudor del sistema crediticio por una deuda de \$152.000 desde enero hasta agosto de 2023. Que a partir de Septiembre de 2023, Tarjeta Naranja dejó de informar la deuda pasando a informarla el Fideicomiso Frankel desde octubre de 2023 y hasta abril de 2024, por la misma suma que informaba Tarjeta Naranja (\$152.000); que se trata de una sola deuda que ha sido cedida a su mandante.

Manifestó que el Sr. Heredia García mantuvo una deuda con Tarjeta Naranja S.A.U., originada en el uso de una tarjeta de crédito. Incurrió en mora frente a dicha entidad. Con fecha 27-09-2023, en virtud de un contrato de cesión de créditos celebrado entre Tarjeta Naranja S.A. y el Fideicomiso Financiero Privado Frankel, aquella transfirió a este último una serie de créditos, entre los cuales se encontraba el correspondiente al actor de este juicio. A partir de dicha cesión, Fideicomiso Financiero Privado Frankel, se constituyó en legítimo titular del crédito, y comenzó a informar la situación del actor ante la Central de Deudores del BCRA; de manera individual, sin superposición con Tarjeta Naranja, y en cumplimiento de la normativa legal vigente.

Expresó que la información suministrada fue veraz, basada en los datos proporcionados por el cedente, y difundida conforme a los principios de legalidad, buena fe y deber de información.

Mencionó que Tarjeta Naranja S.A.U. decidió recomprar la deuda del actor, y acordó con el mismo una indemnización en un proceso judicial en donde la causa era la misma, cuestionamiento de la deuda por el contrato de tarjeta de créditos. En consecuencia, resulta improcedente una doble reparación. Comafi Fiduciario Financiero S.A. no originó el crédito ni contrató directamente con el actor; simplemente gestionó una deuda legítimamente cedida e informó su situación crediticia en cumplimiento de su deber legal como entidad financiera. Que la cesión fue válidamente instrumentada y registrada, sin que la notificación al deudor constituya un requisito de eficacia para su validez.

Refirió que el actor reconoció haber suscripto un acuerdo judicial homologado con Tarjeta Naranja S.A.U, en el que percibió una suma indemnizatoria de \$800.000, en concepto de reparación por los supuestos daños derivados del uso de la tarjeta de crédito contratada a Tarjeta Naranja SAU. El objeto del acuerdo coincide en cuanto a la causa con el hecho que hoy pretende volver a reclamar, es que la causa de los procesos es la misma, la deuda por tarjeta de créditos. Tan es así que en audiencia de homologación del 17 de Octubre de 2024, Tarjeta Naranja SAU se comprometió a dar de baja la deuda en el plazo de 30 días.

Planteó la excepción de cosa juzgada. Señaló que la causa de éste proceso ya fue objeto de un proceso judicial anterior, en donde el actor consintió una solución definitiva con el acreedor originario del crédito, quien además recompró la deuda, asumiendo su plena responsabilidad. En consecuencia, la pretensión que se intenta hacer valer en este proceso se encuentra extinguida, por haber sido satisfecha de forma plena y definitiva, no correspondiendo admitir un nuevo reclamo por la misma causa.

Sostuvo que el actor no ha demostrado concretamente ningún perjuicio patrimonial ni extrapatrimonial, limitándose a afirmaciones genéricas y a cifras desproporcionadas, sin respaldo probatorio. Que el monto reclamado carece de sustento, y el accionar de su mandante fue legítimo, diligente y ajustado a derecho. Que respondió debidamente la carta documento del actor, cumpliendo con el deber de información exigido por la normativa de consumo.

Solicitó que se rechace el rubro daño moral por falta de prueba, de nexo causal y ausencia de conducta antijurídica atribuible a su mandante.

Sostuvo en el presente caso no existe una relación de consumo entre el Sr. Heredia Garcia y Comafi Fiduciario Financiero S.A., fiduciario del Fideicomiso Financiero Privado Frankel. Que no ha celebrado contrato ni ha prestado servicio alguno al actor, por lo que resulta improcedente la aplicación de una sanción punitiva en su contra. La falta de vínculo contractual impide subsumir el caso en el marco de la LDC, lo que torna inadmisibles los reclamos formulados en tales términos y el reclamo por daño punitivo.

Remarcó que la accionada no incurrió en incumplimiento alguno, simplemente ante la cesión del crédito y la mora del actor informó la situación del mismo en el sistema financiero, en cumplimiento de una obligación legal. Asimismo, luego de la recompra de la deuda, esta parte dejó de informar al BCRA, es decir en todo momento se ha actuado conforme a derecho y en cumplimiento de la normativa legal. No hay dolo, no hay culpa grave, no hay abuso de posición dominante ni actitud desaprensiva. No existe daño cierto, ni probado, y menos aún un accionar que amerite la aplicación de una sanción ejemplificadora.

Ofreció pruebas. Formuló reserva del caso federal.

El 31/07/2025 se realizó la primera audiencia. Las partes conversaron sobre la posibilidad de una conciliación, no hubo acuerdo. Se tuvo por contestada la demanda por Comafi Fiduciario Financiero S.A., en los términos expuestos en la audiencia y en presentación de fecha 28/07/2025. Se corrió traslado de la documentación adjuntada por el demandado, la parte actora contestó el traslado del planteo de integración de litis / citación de tercero de la demandada. Se dispuso citar como tercero a Tarjeta Naranja SA para que se apersona en el plazo de 5 días, en la etapa del proceso en la que se encuentre y sin suspensión de plazos ni retrotraer el proceso. Se tuvo por contestada la excepción de cosa juzgada por el actor en los términos expuestos en la audiencia y se dispuso tenerlo presente para resolver dicho planteo en la sentencia definitiva. Se proveyeron las pruebas ofrecidas.

El 10/11/2025 se realizó la Segunda Audiencia. Se dejó constancia que Tarjeta Naranja SA continuaba en rebeldía. Las partes conversaron sobre la posibilidad de una conciliación, no hubo acuerdo. Se produjeron las siguientes pruebas: declaración de parte de Jorge Carlos Heredia García (prueba del actor n° 5 y n°4 del demandado ); testimonial (prueba del actor n° 3) d. El letrado Augusto Bruchmann tachó a la testigo en su persona, se sustanció y se dispuso su valoración en la oportunidad de dictar sentencia. Se notificó la planilla fiscal. Se dio vista al Agente Fiscal de la 1° nom. para que dictamine y se dispuso que emitido el dictamen fiscal pasen los autos a despacho para dictar sentencia (art. 459 procesal).

El 25/11/2025 la Fiscalía Civil de la I Nominación presentó su dictamen fiscal. El 27/11/2025 el expediente pasó para dictar sentencia.

## **CONSIDERANDO:**

### **1. Hechos conducentes.**

En este proceso el actor Jorge Carlos Heredia Garcia demandó a COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. el resarcimiento de los daños y perjuicios que sufrió por haber sido informado erróneamente como deudor en situación n° 5 por ante el BCRA y haber recibido reclamos de cobro de deuda extrajudiciales. Reclamó una indemnización del daño moral y la imposición de una sanción por daños punitivos.

COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. contestó la demanda y solicitó su rechazó con costas a la parte actora. Solicitó que se integre la litis o en su defecto se cite como tercero a Tarjeta Naranja S.A. Planteó una excepción de cosa juzgada. Sostuvo que no existe en el caso una relación de consumo. Rechazó los rubros reclamados.

Los hechos conducentes de justificación necesaria para la resolución de la causa se vinculan con la acreditación de los hechos alegados por la parte actora en su escrito de demanda. Es decir, si existió en el caso una errónea afectación en el registro de deudores del BCRA y cobro de deuda extrajudicial inexistente por parte de la accionada. Así también, si como consecuencia de ello la parte actora sufrió los daños y perjuicios cuyo resarcimiento solicita, y si se configuran los presupuestos para la aplicación de la sanción por daños punitivos.

### **2. Marco normativo.**

En primer término, corresponde precisar que nos encontramos frente a una relación de consumo en los términos del art. 42 de la Constitución Nacional y de los arts. 1, 2, 3, 8 bis y cctes. de la Ley 24.240 (en adelante LDC) y arts. 1092, 1093, 1096, 1097 y cctes. del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante CCCN) que torna aplicable las normas del microsistema protectorio de los consumidores y usuarios. Ello es así toda vez que la circunstancia esgrimida por el actor en su escrito de demanda, -que consistió en una errónea afectación en una central de deudores y/o base de datos de riesgo crediticio (BCRA)-, es susceptible de configurar un presupuesto de práctica comercial abusiva lesiva del derecho al trato digno de los consumidores, en los términos del art. 8 bis de la LDC y art. 1096 del CCCN.

En tal sentido corresponde precisar siguiendo a Lorenzetti que las prácticas comerciales son los procedimientos, mecanismos, métodos o técnicas utilizados para fomentar, mantener, desenvolver o garantizar la producción de bienes y servicios (Lorenzetti, Ricardo L., "Consumidores", Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2009, pág. 136) y que la ilicitud de esas prácticas se verifica cuando se lesionen derechos o libertades del consumidor o se vulneren las buenas prácticas mercantiles (Japaze, Belén, en: Rusconi, Dante, "Manual de Derecho del Consumidor", Abeledo Perrot, Buenos Aires,

2009, pág. 297).

La doctrina afirma que estas situaciones de abusividad en el ejercicio de las prácticas comerciales denotan en la práctica una alteración de la libertad y dignidad del consumidor, en tanto o bien lo exponen a situaciones humillantes y vejatorias; o bien lo incitan a la adquisición de bienes y servicios mediante el engaño o la coacción. Puede decirse, entonces, que la práctica comercial abusiva se puede dar tanto en el marco de un contrato de consumo en curso, como en la etapa previa a su concreción, y en la etapa posterior; estando igualmente todos los supuestos tutelados por la ley (Cfr. Krieger, Walter F., "Regulación de las prácticas abusivas en el derecho argentino" en: "Prácticas abusivas en el derecho del consumidor", El derecho, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2018, págs. 69 y 70).

El legislador ha querido, mediante la introducción del art. 1096 del CCCN, la protección de los consumidores frente a cualquier tipo de práctica abusiva, brindando en tal sentido una protección extendida de los efectos del régimen protectorio no sólo a los "consumidores" en el sentido que expone el art. 1092 CCCN, sino también a todos aquellos "expuestos" a las prácticas comerciales. Estos sujetos expuestos, debe entenderse, son aquellos que sin ser parte de la relación de consumo, son afectados en alguna forma por una práctica comercial desleal, ya sea "engañosa" o "agresiva" (Cfr. Krieger, Walter F., "Regulación de las prácticas abusivas en el derecho argentino", ob. cit., pág. 72).

En consecuencia, corresponde dejar sentado que los hechos descriptos y relatados en la demanda se encuentran comprendidos y son regidos por el régimen tuitivo de los consumidores y usuarios, que se integra con el art. 42 de la CN, las normas de la Ley 24.240 y del Código Civil y Comercial de la Nación que resulten aplicables al caso.

### **3. Valoración de la prueba.**

La parte actora tenía la carga de probar los extremos de su pretensión, sin perjuicio de que en el caso se trate de una relación de consumo. Según los parámetros receptados por nuestra Corte Suprema, el consumidor no está exento de actividad probatoria que sustente su derecho, pues el artículo 53 de la LDC (que impone a los proveedores un deber de aportar al proceso los elementos de prueba que obren en su poder prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida), no tiene un efecto de invertir la carga de la prueba, sino únicamente un deber agravado que se establece en cabeza del proveedor (Cfr. CSJT en "Alperovich vs. Citibank", Sent. 485 del 18/04/2018).

Lo señalado encuentra su correlato además en el art. 488 del CPCCT (Ley 9531) que establece que los proveedores demandados deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio y la verdad material, y que, en caso de duda sobre la interpretación de los hechos y de la valoración de la prueba, prevalecerá la más favorable al consumidor.

A luz de estos parámetros antes expuestos se llevará a cabo la valoración del plexo probatorio producido en este proceso y de la conducta procesal asumida por las demandadas en su carácter de proveedores de bienes y servicios (Art. 2 LDC).

### **4. Pruebas.**

#### **4.1. Producidas por la parte actora**

##### **a- Documental:**

Con su escrito de demanda, la parte actora acompañó:

-Poder para juicios emitido por el Colegio de Abogados de Tucumán.

-Acta de cierre sin acuerdo, de mediación obligatoria.

- Informe de Norisk referido a la situación financiera actor.

-Consulta de información del actor de la Central de deudores del BCRA.

- capturas de mensajes de texto y de whatsapp, de mails de la cuenta de Gmail del actor.

-Carta documento remitida por el actor a la demandada en fecha 16/05/2024 intimando a la demandada y carta documento de fecha 04/06/2024.

b- Prueba de reconocimiento.

El 08/08/2025 se realizó la prueba de reconocimiento (SAE, 12/08/2025) de los mails invocados en autos del correo electrónico perteneciente al actor (cpnherediagarciajorge@gmail.com). Se adjuntan al acta captura de pantalla de los mails cotejados. Asimismo se cotejaron los mensajes de texto recibidos por el actor procedentes de los siguientes números 70007 (de fecha 29.05.2024); 30007 (de fecha 17.07.2024); 90009 ( de fecha 24.04.2024, 02.05.2024, 21.03.2024, 22.04.2024).

c- Documental en poder de terceros.

En la primera audiencia se dispuso que en oportunidad del dictado de la sentencia definitiva se acceda a través del Portal SAE para compulsar los 6 procesos judiciales que individualizó la parte actora en su demanda.

d- Exhibición de documentación.

La parte actora solicitó que se intime al demandado a presentar toda la documentación respectiva al procedimiento de información ante el sistema de deudores financieros del BCRA remitida por ésta en relación al Sr. Heredia García, como asimismo la totalidad de mensajes, WhastApp y llamados efectuados por sí o por terceros a sus número de teléfono o mail personal. Asimismo se dispuso que informe sobre los canales de información que utiliza para el cobro extrajudicial de deudas.

En la primera audiencia, se tuvo por cumplida la información referida al BCRA.

e- Testimonial.

En la segunda audiencia prestó declaración testimonial Ivana Yanina Castillo DNI 31.809.808, cónyuge del actor. Relató los diversos problemas económicos y de salud que le ocasionó al actor haber sido informado como deudor ante el BCRA. Manifestó que cuatro bancos le rechazaron la posibilidad de solicitar crédito hipotecario. Refiere que al igual que su esposo también recibió por vía telefónica diversas intimaciones de cobro de la deuda por la demandada. Expuso cómo afectó a la salud del actor los permanentes reclamos de cobro y la afectación crediticia.

La parte demandada tachó a la testigo en su persona. Sin embargo, la tacha de la testigo debe ser rechazada en razón que el art. 367 CPCCT dispone que los consanguíneos o afines en línea directa de las partes, el cónyuge o conviviente, actual o anterior, podrán ser ofrecidos como testigos. Además, dado que en este proceso se ventilan cuestiones personales resulta previsible y razonable el ofrecimiento de testigos cercanos a las partes, porque los que conocen este tipo de circunstancias suelen ser normalmente los convivientes o familiares cercanos del actor, quienes pueden haber presenciado los momentos en que el actor recibió las llamadas o mensajes que se mencionaron. Además, no surgen elementos de la declaración de la testigo que permitan afirmar la falsedad de

sus dichos.

f- Pericial psicológica.

El perito Psicólogo Felipe Martínez Devoto del Gabinete Psicosocial Multifueros presentó su informe pericial el 15/10/2025. Informó que a lo largo de las entrevistas, el actor registraba diversas manifestaciones de ansiedad, sentimientos de injusticia, irritabilidad, humillación y frustración. Se refleja agotamiento en relación a esta conflictiva y las manifestaciones aparejadas, por su permanencia en el tiempo y la falta de resolución, manteniéndose este malestar respecto del cual refiere no encontrar salida. Respecto de la repercusión en su vida familiar y social por estos motivos, el actor refiere que esta circunstancia le impide acceder a numerosos servicios e instrumentos de tipo económico, en este sentido, se registra que esto condiciona y limita sus posibilidades de proyección personal y familiar y, en consecuencia, también sus oportunidades de satisfacción; que la figura de "deudor" le promovía sentimientos de vergüenza e incomodidad, por la imagen de sí mismo que esta circunstancia desprende. Sugirió psicoterapia en tanto el malestar expuesto siga manifestándose.

La parte demandada formuló observaciones al informe pericial (27/10/2025) y el perito contestó el traslado y ratificó su informe (06/11/2025).

g- Declaración de parte.

En la segunda audiencia, declaró el actor Jorge Carlos Heredia García. Expuso que había demandado a tarjeta naranja porque le apareció una deuda que nunca había contraído por un consumo en el exterior; que en el medio de todo ese proceso una persona que no conocía lo informó en el BCRA como deudor; que mandó una carta documento y le contestaron que compraron una deuda suya; que a lo largo de tres años, tarjeta naranja no le pudo contestar que le estaba cobrando.

Describió los problemas en lo laboral y en lo personal, haber sido informado por ante el BCRA. Mencionó que es empleado del Banco Macro y comerciante. Que producto del accionar de la demandada le dieron de baja las tarjetas de crédito y hasta la fecha no le entregan otras, no puede sacar adelantos de sueldo ni préstamos.

Expresó que le reclamaban la deuda por mensajes y llamados a su teléfono y al de los familiares. Detalló los problemas que le trajo esa situación en su vida personal y familiar.

Contestó las preguntas formuladas por la parte demandada.

4.2. Pruebas producidas por la parte demandada:

a- Instrumental.

Con el escrito de contestación de la demanda la accionada adjuntó el acuse de recibo de carta documento OCA C04646AB278 de fecha 04-06-2024 remitida por Fideicomiso Financiero Privado Frankel y una consulta de información para el CUIT-CUIL-CDI 20305979016 - HEREDIA GARCIA JORGE CARLOS Central de Deudores del Sistema Financiero del BCRA.

b- Informativa.

Tarjeta Naranja S.A informó el 04/09/2025, que el Sr. Heredia García Jorge D.N.I. 30.597.901, fue usuario titular de una tarjeta emitida por su parte, desde el 13/02/2012 hasta el 27/09/2023. Adjuntó los movimientos generados en su cuenta de consumos y el contrato de inicio con su empresa. Informó que en fecha 27/09/2023 cedió la deuda a Frankel. Y luego por iniciación de un juicio contra

Tarjeta Naranja SAU, se recompró la deuda en fecha 16/12/2024 y se llegó a un acuerdo judicial con el actor.

c- Pericial contable.

El 12/09/2025, el perito CPN Ramón Fernando Blanco, presentó su informe pericial. Informó que verificada la documentación aportada por la demandada, Tarjeta Naranja celebró un contrato de tarjeta de crédito con el Sr. Heredia García Jorge Carlos en fecha 07/02/2012. Informó que no le fue suministrada la información para contestar el segundo punto de pericia (Indique el estado de cuenta del actor a agosto del 2023), a pesar de haber solicitado el depósito de la documentación en tiempo y forma.

Al punto C -Indique si Tarjeta Naranja ha cedido créditos a Fideicomiso Financiero Privado Frankel- el perito respondió que en fecha 27/09/2023 se cedió la deuda a Frankel (sic).

Por último, el perito informó que en fecha 27/09/2023 se cedió la deuda a Frankel (sic) y luego por iniciación de juicio contra Tarjeta Naranja SAU, se recompró la deuda en fecha 16/12/2024 y se llegó a un acuerdo judicial entre el Sr. Heredia y TN SAU, dando por finalizada la misma.

d- Declaración de parte del actor. La parte demandada también propuso esta prueba y el accionado declaró en los términos antes expuestos.

#### **4. Excepción de cosa juzgada planteada por COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A.**

Corresponde analizar, en primer término, el planteo de excepción de cosa juzgada formulado por la parte demandada.

Al contestar la demanda, el banco accionado sostuvo que el Sr. Heredia García tenía una deuda de tarjeta de crédito con Tarjeta Naranja S.A.U. Incurrió en mora y el 27-09-2023, Tarjeta Naranja S.A., cedió dicho crédito a Fideicomiso Financiero Privado Frankel, quien informó la situación del actor ante la Central de Deudores del BCRA en cumplimiento con la normativa legal vigente. Mencionó que Tarjeta Naranja, recompró la deuda del actor y acordó con el mismo una indemnización en un proceso judicial en donde la causa era la misma -cuestionamiento de la deuda por el contrato de tarjeta de crédito-. Refirió que el actor reconoció haber suscripto un acuerdo judicial homologado con Tarjeta Naranja S.A.U, en el que se comprometió a dar de baja la deuda en el plazo de 30 días y pagó al actor una indemnización de \$800.000, en concepto de reparación por los supuestos daños.

Fundó su planteo de excepción de cosa juzgada en que la causa de los procesos es la misma, la deuda por tarjeta de crédito. Que en dicho proceso el actor consintió una solución definitiva con el acreedor originario del crédito. Sostuvo que la pretensión que se intenta hacer valer en este proceso se encuentra extinguida, por haber sido satisfecha de forma plena y definitiva, no correspondiendo admitir un nuevo reclamo por la misma causa.

En la primera audiencia, la parte actora, contestó el traslado. Solicitó que se rechace dicho planteo en primer lugar porque en este tipo de procesos no se admiten defensas previas en virtud de lo previsto el 465 CPCC. Y en segundo lugar, porque el señor Heredia Garcia dirige su acción exclusivamente contra el Banco COMAFI reclamando una indemnización por daño moral y daño punitivo en virtud de haber sido incluido en el registro financiero de deudores del BCRA sin que exista una deuda legítima en virtud de la cual el banco se considere acreedor.

Señaló que en este caso no existe ningún tipo de vinculación con Tarjeta Naranja S.A. Que la accionada en su escrito de contestación de la demanda refiere a una cesión de deuda que le hizo Tarjeta Naranja S.A., sin embargo, no presentó ni ofreció como prueba dicho contrato de cesión de

la deuda del actor, lo que confirma la ilegitimidad del supuesto crédito por el que fue informado el actor y la inexistencia del contrato de cesión.

Solicitó que se rechace la excepción de cosa juzgada atento a que se trata de dos pretensiones totalmente distintas; que el señor Heredia Garcia desde un primer momento reclamó a Tarjeta Naranja la inexistencia de la supuesta deuda que le reclamaba, lo que fuera reconocido. Resaltó que no existe ningún tipo de vinculación entre ese proceso con el presente caso, que no existió dicho contrato de cesión y que venció la oportunidad de la accionada para presentarlo en este proceso.

En este sentido, se ha dicho que: “Con respecto a un ulterior proceso, la inmutabilidad de la sentencia firme y, por lo tanto, la posibilidad de oponer exitosamente en él la llamada excepción de cosa juzgada, requiere que entre el caso resuelto por esa sentencia y aquél que se intenta replantear concurren tres elementos comunes: los sujetos (*eadem personae*), el objeto (*eadem res*) y la causa (*eadem causa petendi*)”. Se ha de establecer, por lo tanto, si sobre la base de esos elementos, existe identidad o diversidad entre la nueva pretensión y aquella sobre la cual recayó sentencia firme. Cabe recordar, asimismo, que “no existiendo en nuestra legislación regla alguna en materia de identificación de las pretensiones, frente a la imposibilidad de verificar con cabal exactitud la concurrencia de los elementos precedentemente mencionados, debe reconocerse a los jueces una suficiente dosis de arbitrio a fin de determinar si los litigios, en su conjunto son o no idénticos, contradictorios, o susceptibles de coexistir”, (Palacio, Lino, “Derecho Procesal Civil”, T. V, pág. 512, Abeledo-Perrot). Lo dicho surge de la letra expresa del inc. 5 del art. 427 de nuestro Código Procesal Civil y Comercial, en tanto dispone con respecto a la cosa juzgada que “Para que se proceda esta excepción, el examen integral de los dos litigios debe demostrar que se trata del mismo asunto sometido a decisión judicial, o que por existir, conexidad, accesoriedad o subsidiariedad, la sentencia firme ya ha resuelto lo que constituye la materia o la pretensión deducida en el nuevo juicio que se promueve”. la excepción de cosa juzgada intentada por la demandada no resulta procedente, en razón de no configurarse los requisitos de viabilidad de la cosa juzgada, no existe identidad de sujeto ni identidad de causa (Cfr. CSJT, Carrasco Gerardo Enrique vs. Provincia de Tucumán s/ acciones posesorias, Nro. Sent: 1938 Fecha Sentencia 23/12/2024).

A los fines de resolver el planteo esgrimido por la parte demandada tengo presente las constancias del expediente n° 5978/22, “Heredia Garcia Jorge Carlos c/ Tarjeta Naranja S.A. S/ Sumario (acción de consumo)” que tramitó ante el Juzgado Civil y Comercial Común de la XIII° Nominación. En dicho proceso las partes arribaron a un acuerdo en la audiencia de fecha 17/10/2024 que fue homologado por sentencia del 7/11/2024.

De la compulsas de dicho juicio, y de las constancias del presente proceso, surge que ambos juicios no tienen el mismo objeto, partes y causa.

Si bien en ambos procesos el actor es el señor Jorge Carlos Heredia Garcia, en este juicio el demandado es COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. mientras que en el otro proceso se demandó a Tarjeta Naranja S.A.

Tampoco existe coincidencia respecto del objeto y la causa en ambos procesos. En este proceso el actor reclama a **COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO** el resarcimiento del daño moral que sufrió como consecuencia de haberlo informado en la Central de Deudores del BCRA como deudor irrecuperable por una deuda controvertida, y por haber desplegado prácticas comerciales abusivas de cobro extrajudicial de deuda. En cambio, en el juicio del actor en contra de Tarjeta Naranja S.A., el señor Heredia García reclamó que se anulen consumos por considerar que estaban indebidamente incluidos en el resumen de su tarjeta de crédito y solicitó una indemnización por daño

moral y daño punitivo.

Por lo tanto, de lo expuesto, surge de forma evidente que en este proceso se discuten cuestiones que no fueron tratadas en el juicio anterior al que se refiere la accionada.

Por las razones dadas, corresponde rechazar la excepción de cosa juzgada deducida por la accionada.

#### **5. Planteo sobre inexistencia de relación de consumo deducido por COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A.**

La parte demandada sostuvo en su escrito de contestación de la demanda que en el presente caso no existe una relación de consumo entre el Sr. Heredia Garcia y Comafi Fiduciario Financiero S.A. fiduciario del Fideicomiso Financiero Privado Frankel. Que su mandante no ha celebrado contrato ni ha prestado servicio alguno al actor, por lo que resulta improcedente la aplicación de una sanción punitiva en su contra.

Tal como fue expuesto en el punto 2 de estos considerandos, los hechos descriptos y relatados en la demanda quedan comprendidos y son regidos por el régimen tuitivo de los consumidores y usuarios, en tanto que se aplica al caso lo dispuesto por el art. 1096 CCCN y el art. 8 bis de la LDC que dispone la protección de los consumidores afectados por cualquier tipo de práctica abusiva. Por lo que, cabe rechazar el planteo de COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. relativo a la inexistencia de relación de consumo.

#### **6. Procedencia de la acción.**

A continuación se analizará si se encuentran acreditados en autos los hechos invocados por la parte actora.

En su escrito de contestación de la demanda, la accionada se remite al informe de la empresa "Norisk" aportado por el actor en la demanda y reconoció que desde septiembre de 2023 y hasta abril de 2024, informó al actor por la misma suma que lo informaba Tarjeta Naranja (\$152.000). Expresó que se trata de la misma deuda del actor que Tarjeta Naranja S.A. había sido cedida al banco COMAFI y que procedió en cumplimiento de la normativa legal vigente. Añadió que ese informe cesó a partir de mayo de 2024, fecha en que Tarjeta Naranja recompró la deuda.

De lo expuesto se deriva que hubo de parte de la accionada un reconocimiento de la conducta atribuida a su parte por la actora en el escrito de demanda.

Cabe analizar si los hechos cometidos por la demandada durante el periodo (9/2023 al 4/2024) en que la deuda le fuera cedida resultan abusivos como lo afirma la actora.

La accionada arguye que informó al actor como deudor ante el BCRA en virtud de la cesión efectuada a su parte por Tarjeta Naranja. Sin embargo, no surge de las constancias de autos acreditada la existencia de dicha cesión. Ello deja sin sustento la conducta reprochable a la accionada que le atribuye el actor. Al respecto se destaca que en este proceso se hizo lugar a la petición del demandado de citación de tercero de Tarjeta Naranja, y que esta última nunca se presentó sin que haya mediado insistencia de parte de COMAFI a los fines de obtener la comparecencia de la Tarjeta Naranja, circunstancia que hubiera podido contribuir a aclarar acerca de la efectiva existencia de la referida cesión.

Asimismo, cabe analizar si existen conductas reprochables por parte del banco COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. en las intimaciones de pago extrajudicial y, en su caso, si las mismas afectaron y produjeron daños en el actor.

A través de la prueba de reconocimiento (SAE, 12/08/2025), por Secretaría se ingresó al correo electrónico y a los mensajes del teléfono del actor y se adjuntó al acta captura de pantalla de los registros cotejados. Los mencionados documentos dan cuenta de las comunicaciones que recibió el actor vía mensajes y mail por parte de COMAFI y de Estudio Jurídico Mayo Soluciones, en representación de Fideicomiso Financiero Privado Frankel.

Al respecto, cabe resaltar que dicha prueba no fue impugnada por la parte demandada.

Tales pruebas se complementan con la declaración de parte del actor y la declaración testimonial de su cónyuge que expusieron sobre los numerosos reclamos que recibían por parte de la accionada. Las pruebas rendidas en autos, corroboran y brindan credibilidad al relato del actor esgrimido en su demanda respecto del accionar de la demandada y al testimonio de la Sra. Castillo.

Además se destaca que de la compulsión del expediente surge que la parte demandada ha incumplido en remitir la información solicitada por la parte actora como prueba de exhibición de documentación. En virtud de lo dispuesto por el art. 53 de la LDC y el art. 488 CPCT, en tanto en el caso la parte demandada no ha cumplido el deber que le imponen tales normas, prevalecerá la interpretación de los hechos y de la valoración de la prueba, que resulte más favorable al consumidor.

Existió asimismo un incumplimiento del deber de información del banco accionado respecto de la falta de presentación de la documentación referida cesión del crédito de Tarjeta Naranja que el actor solicitó oportunamente por carta documento del 17/05/2024. Tal como fue manifestado, de la compulsión del presente expediente surge que la accionada tampoco presentó dicha cesión en este proceso.

En base a lo señalado, resulta atendible el planteo de la actora en cuanto denuncia el incumplimiento del deber de información de COMAFI que no acreditó haber contestado oportunamente y en forma documentada los requerimientos del actor, o haber cumplido acabadamente con el deber de información.

En ese sentido, en lo que respecta al incumplimiento para con el deber de información, cabe decir que, tal como surge del art. 1100 del CCCN, el proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. El derecho a la información tiene tutela constitucional conforme el artículo 42 de la Constitución Nacional, como superador de la autonomía de la voluntad de la codificación decimonónica que presupone a los contratantes como libres e iguales sin más referencia a las pautas del negocio que las remisiones al principio de buena fe (cfr. Arias Cau, La violación del derecho de información como falta formal y sus consecuencias, *Microjuris*, MJ-DOC-4142-AR). Se ha resaltado en la doctrina que la información debe ser completa, pues cualquier omisión puede destruir la posibilidad de una decisión fundada. La fórmula "toda otra circunstancia relevante para el contrato" es flexible y abierta: comprende todo dato útil y significativo que permita al consumidor efectuar una decisión racional y ponderar las consecuencias del negocio (Cfr. Nicolau, Noemí L. - Hernández, Carlos, "Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación", 1a. ed., La Ley, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2016).

La información reviste el carácter de derecho esencial de todo consumidor o usuario, toda vez que los mismos presentan en toda relación de consumo una vulnerabilidad cognoscitiva, que precisamente pretende ser superada a través del deber de información impuesto al proveedor de bienes y servicios. Resulta evidente que la demandada estaba en mejores condiciones de demostrar el cumplimiento del referido deber legal. Sin embargo, no se produjo ningún tipo de prueba que

permita tener por acreditado el cumplimiento de dicho débito informativo con los parámetros que exige el régimen protectorio de los consumidores y usuarios. La conducta desplegada por la demandada resulta reprochable, puesto que en negocios de naturaleza compleja la doctrina tiende a admitir un "deber general de consejo" en las relaciones de consumo, entendido este como información dirigida a orientar o guiar la conducta del consumidor (Frustagli, Sandra, en: Nicolau, Noemí L. - Hernández, Carlos, "Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación", 2018, pág. 460). Así, el proveedor tiene la obligación de advertir al consumidor acerca de determinadas circunstancias que puedan traer consecuencias negativas a sus intereses (Cfr. Santarelli, Fulvio, "Contrato y mercado", La Ley, Buenos Aires, 2018, pág. 38). En el caso concreto, resultaba de carácter esencial que el proveedor demandado brinde información clara y detallada acerca de la existencia y legitimidad del crédito cuyo cobro reclamaba en sede extrajudicial y que motivó la afectación ante el la Centra de riesgo crediticio del BCRA.

Asimismo, en el caso, a la luz de las pruebas producidas se verifica la existencia de diversas prácticas comerciales abusivas que afectaron al actor. Ello en razón de que el actor fue informado en el registro de deudores del sistema financiero del BCRA durante varios meses por una deuda cuya cesión no fue acreditada y fue destinatario de distintos métodos de cobranza de deudas extrajudiciales intimidatorios que también constituyen una práctica abusiva en los términos del art. 8 bis LDC.

Existió un accionar antijurídico atribuible a la demandada que consistió en que, sin fundamento legal que lo justifique, informó al actor en situación 5 en el BCRA en el periodo 9/23 al 4/24 lo que le ocasionó daños, como será puesto de manifiesto más abajo. Constituye una noción de hecho de la experiencia común, (art. 127 CPCCT) que la existencia en los registros del BCRA como deudor en situación 5, es suficiente para tener por cierto que el actor se vio impedido de acceder al crédito como lo afirma en su demanda y lo acreditó en este juicio a través de los mails remitidos por entidades crediticias (Banco Macro).

En relación a los reclamos extrajudiciales de deudas los proveedores enseña la doctrina que éstos "deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que les otorgue la apariencia de reclamo judicial", siendo pasible, quien no cumpliera con la norma, de las sanciones genéricas del artículo 47 (apercibimiento, multa, etc) así como de la nueva multa civil establecida en el artículo 52 bis de la ley, penalidades que resultan extensivas solidariamente "a quien actuare en nombre del proveedor". Esta norma también limitará los métodos de telecobranza que realizan las instituciones financieras o comerciales, en detrimento de la tranquilidad y dignidad del consumidor. Los consumidores tiene derecho a que las empresas de cobranzas no informen a otros sobre la deuda, como los vecinos, la familia, el jefe (esta en juego la intimidad) y especialmente no poner en riesgo su situación laboral. Tampoco deberían ser molestados fuera de horarios razonables y en días hábiles; ni ser objeto de malos tratos, ya que está en juego su dignidad. Si bien el deudor debe cumplir con sus obligaciones (pagar), ello no significa que pueda ser amedrentado, ni que se pueda cobrar de cualquier manera (Cfr. Iturbide, Gabriela A. y Pereira, Manuel J., Comentario sobre el artículo 8 bis, Ley n° 24240 de Defensa del Consumidor, Comentada y Concordada, Editorial Jusbaire, Bs. As., 2024, págs. 243/244).

Tiene dicho la doctrina, que otra manera de menoscabar los derechos del consumidor y de generar una situación jurídica perjudicial para los usuarios es la de no brindar el trato adecuado. El CCCN y la Ley n° 24.240 lo llaman el derecho a recibir trato digno. El trato digno es el respeto agravado que se le debe profesar al consumidor como persona vulnerable, y en virtud del cual no puede ser destinatario de menosprecios, desconsideraciones, ultrajes, postergaciones, ni ningún tipo de agravio como consecuencia de su situación estructural de debilidad en la relación de consumo y en el mercado. Las condiciones "equitativas" esencialmente se traducen en un estándar mínimo de

ausencia de discriminación. Es un principio de “isonomía real”, esto es, “(que) las relaciones comerciales entre los proveedores y consumidores y usuarios se establezcan en función de trato igual a los iguales y trato desigual a los desiguales”. Las condiciones de trato equitativo y digno, entonces, buscan impedir que, en la relación de consumo, a través del avasallamiento a la dignidad del consumidor, se concreten prácticas comerciales de aprovechamiento por la parte más fuerte (ofertantes o proveedores) en perjuicio de los más débiles (consumidores); que, por cierto, bien podrían subsumirse como supuestos del abuso de posición dominante, regulado en el art. 11 del Código Civil y Comercial (Cfr. Krieger, Walter Fernando (dir.), Prácticas Abusivas en el Derecho del Consumidor, Ob. Cit., págs. 20/21).

Corresponde verificar si en el caso se encuentran reunidos los cuatro presupuestos de responsabilidad civil (antijuridicidad, daño, relación de causalidad y factor de atribución).

Respecto de la antijuridicidad, se ha acreditado la ocurrencia de prácticas abusivas por parte de la accionada que lesionan el trato digno, consistentes en haber informado al BCRA que el actor era deudor de una de las tarjetas de crédito que había desconocido (art. 42 CN, arts. 10, 51 y 52, 1097 CCCN, art. 8 bis LDC), sumado a que la demandada no pudo acreditar en este proceso la existencia de una cesión de deuda a su favor, que eventualmente justifique la afectación por falta de pago de una deuda ante la central del deudores del BCRA.

La conducta antijurídica antes descrita es susceptible a su vez de producir daños al actor en su carácter de consumidor, los que podrían ser de carácter patrimonial o extrapatrimonial, conforme será analizado más adelante al abordar los rubros reclamados.

En cuanto a la relación de causalidad, la accionada en su carácter de proveedor en los términos del art. 2 de la LDC y arts. 1093 y 1725 CCCN, pudo anticipar las consecuencias de las prácticas abusivas en que incurrió, por lo que la omisión de conductas tendientes a prevenir una errónea afectación en una base de datos de riesgo crediticio, encuentra relación de causalidad adecuada con los daños ocasionados al consumidor actor. Asimismo, el factor de atribución es objetivo en virtud de lo dispuesto por los arts. 5, 8 bis y cctes. de la LDC y el art. 1723 CCCN que impone a los proveedores en este caso una obligación de resultado.

Entiende la doctrina que están comprendidos como sujetos activos de las prácticas comerciales todos aquellos que desarrollen o participen de algunas de las actividades de producción, importación, distribución, intermediación, promoción, comercialización, y atención a consumidores de bienes y servicios y actividades conexas. En ese sentido, todos aquellos que las desarrollen encuadran en el concepto de proveedor, en los términos del art. 2 LDC y 1093 CCCN, comprendiendo, por tanto, a personas humanas o jurídicas, públicas o privadas, o empresas, que desarrollen actividades de manera profesional u ocasional, incluyendo todas las etapas de la cadena de comercialización antes detallada, destinadas a consumidores, como también quien ha puesto su marca en el bien o servicios que participa de manera directa o indirecta obteniendo una ganancia o provecho de dicha actividad (Cfr. Krieger, Walter Fernando (dir.), Prácticas abusivasob. cit, pág. 91).

Por lo expuesto, considero que se encuentra probada la responsabilidad de la demandada por haber informado al actor como deudor en la Central de deudores del BCRA desde 09/2021 al 04/2024 por una deuda de tarjetas de crédito supuestamente le habría sido cedida por Tarjeta Naranja S.A., y por las prácticas intimidatorias de cobro extrajudicial de deuda surgiendo así su obligación de resarcir los daños y perjuicios ocasionados. A continuación, corresponde analizar los rubros reclamados.

## **7. Rubros reclamados.**

En términos generales cabe recordar que, de acuerdo al artículo 1744 CCCN el daño debe ser acreditado por quien lo invoca, excepto que la ley lo impute o presuma, o que surja notorio de los propios hechos. Además, cabe señalar que a partir de los artículos 1738 y 1741 del CCCN, el daño resarcible sólo puede subdividirse en dos especies: daño patrimonial y daño no patrimonial (o moral); y fuera de esas dos divisiones no hay terceros géneros (Pizarro, R. "Daño moral". Rubinzal-Culzoni, 2021, T. I, p. 103; López Herrera, E. "Teoría de la responsabilidad civil", Lexis Nexis, Buenos Aires, 2006, p. 122; entre muchos otros). Por estos motivos, y en aras a una mayor claridad expositiva corresponde abordar de manera diferenciada el daño patrimonial y las consecuencias no patrimoniales.

### **7.1. Daño moral.**

La parte actora reclamó en concepto de indemnización del daño moral, \$3.000.000, o en la suma que este magistrado estime, más los intereses que correspondan hasta su efectivo pago.

Sostuvo que el accionar de las demandadas de cobro extrajudicial de una deuda inexistente y haberlo informado como moroso en el BCRA, generó sentimientos de impotencia y angustia que se deben resarcir. Además, por la necesidad de llegar a una acción judicial para intentar solucionar un perjuicio económico, moral, social, familiar, que le causa enorme malestar y preocupación.

La demandada rechazó el rubro, sostuvo que no se advierten elementos objetivos que permitan tener por configurado un daño moral jurídicamente resarcible. Que la parte actora no ha demostrado la existencia de una lesión concreta a los sentimientos, afecciones legítimas o valores esenciales de la personalidad del actor que derive directamente de una conducta atribuible a esta parte.

A instancia de la parte actora se produjo prueba pericial psicológica. El perito informó que el actor registraba diversas manifestaciones de ansiedad, sentimientos de injusticia, irritabilidad, humillación, frustración y agotamiento en relación a esta conflictiva; que dicha circunstancia le impide acceder a numerosos servicios e instrumentos de tipo económico y que ello condiciona y limita sus posibilidades de proyección personal y familiar y, en consecuencia, también sus oportunidades de satisfacción; que la figura de "deudor" le promovía sentimientos de vergüenza e incomodidad, por la imagen de sí mismo que esta circunstancia desprende.

El daño moral consiste en el sufrimiento padecido y el menoscabo a la personalidad provocado por las inquietudes y padecimientos espirituales derivados del hecho dañoso, se trata de una lesión a intereses extrapatrimoniales de la persona, jurídicamente protegidos. Es la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor en la vida del hombre, tales como la paz y la tranquilidad de espíritu (CNCiv., sala H, 4/3/92, Rojas, M. y otro c/ Bernhard, M. R. y otro, J.A. 1993-II, síntesis).

Las particularidades del presente caso revelan que el hecho dañoso fue provocado por la parte accionada y que puede inferirse que generó una situación de incertidumbre y de angustia en el espíritu del actor.

En este sentido, la jurisprudencia ha señalado que: "La experiencia común nos dice que golpea profundamente en el ánimo del consumidor el ocultamiento de la información, las permanentes excusas y la falta de asunción de una conducta responsable, como si se desconociera la situación que sufría el cliente, implica una conducta reprochable que debe ser sancionada con la consiguiente reparación del daño moral" (CCCC, Sala IIª, sentencia 419 del 28/09/2015 en autos: "Campos Sergio Gabriel vs. Compañía de Crédito Argentina S.A. y Estudio Mandatario S.R.L. s/ sumarísimo (residual)").

El daño moral consiste no sólo en el dolor, padecimiento o sufrimiento espiritual del individuo, sino también en la privación de momentos de satisfacción y felicidad en la vida del damnificado -víctima o

reclamante- y que en definitiva influyen negativamente en la calidad de vida de las personas (Highton, Elena I. - Gregorio, Carlos G. - Álvarez, Gladys S. Cuantificación de Daños Personales. Publicidad de los precedentes y posibilidad de generar un baremo flexible a los fines de facilitar decisiones homogéneas y equilibradas, Revista de Derecho Privado y Comunitario 21, Derecho y Economía, pág.127).

Se ha sostenido también en la jurisprudencia local que "la sola inclusión errónea como deudor moroso del sistema financiero determina la procedencia del daño moral reclamado por el damnificado, pues viene dado por la propia incorporación del sujeto a la base de datos del Banco Central y, eventualmente, a la de entidades privadas informadoras de riesgos crediticios, lo que de por sí provoca descrédito, porque la incorporación enseguida circula en plaza con la consabida sospecha de insolvencia o irresponsabilidad patrimonial del sujeto involucrado. En otras palabras, el perjuicio extrapatrimonial surge in re ipsa (CNCom, sala D, 02/8/2010,"Ballatore, Marisela R. c/Meridian Financial S.A. y otros") (Cfr. CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 1, CHAZARRETA HECTOR ALBERTO Vs. BANCO MACRO S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS, Nro. Expte: 2528/13, Nro. Sent: 708 Fecha Sentencia 27/11/2024).

Asimismo, se ha resuelto en la jurisprudencia es innegable que la circunstancia de haber estado incluido en el Régimen Informativo de Deudores de Entidades Financieras del BCRA, por informe del banco demandado, con status 5, categoría que según las normas del BCRA significa irrecuperable y no registrando el afectado deuda alguna durante tal período, provocó una lesión moral que debe ser indemnizada. Demostrada la lesión a un interés extrapatrimonial por afectación a los derechos de la personalidad, a las afecciones o la seguridad personal –bienes jurídicos no patrimoniales- el juez debe admitir la indemnización por daño moral cuando se trata de ilícitos dolosos o culposos; en tanto que si ello sucede en el ámbito del incumplimiento contractual, el juez deberá resolver a su arbitrio, prestando atención a la índole del hecho generador de la responsabilidad y a las circunstancias del caso" (ibídem). En consecuencia, más allá del monto del crédito, y que actúe la actora con beneficio para litigar sin gastos, teniendo en cuenta las particularidades del caso, a la circunstancia de que ha tenido que accionar judicialmente para que el banco demandado levante la indebida calificación, la indemnización por daño moral en la suma fijada resulta ser adecuadamente compensadora del agravio moral padecido, y debe ser confirmada (CCCC - Sala 3, Alderete Petrona Rosa vs. BANCO PATAGONIA S.A. S/ Sumarísimo (RESIDUAL), Nro. Sent: 216, 25/08/2009).

La demandada incumplió el deber de trato digno, situación que razonablemente puede haberle generado inquietudes y afectado la tranquilidad, situación que representa una infracción a normas específicas el régimen protectorio de los consumidores (arts. 8 bis y arts. 1096 y 1097 del CCCN).

En el caso, la falta de respuesta adecuada y oportuna, el tiempo por el que se mantuvieron sus consecuencias, me permiten inferir las vivencias disvaliosas que injustamente afectaron al actor, lo que en cierto punto se ha visto también respaldado por la prueba pericial psicológica producida en autos. Por lo expuesto considero procedente la indemnización por daño moral reclamada.

A los fines de su cuantificación, se sigue la pauta fijada en términos generales en el artículo 1741 CCCN donde se precisa que el monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas. Al respecto, calificada doctrina afirma que el legislador ha establecido una directiva para los jueces que está lejos de ser una mera recomendación o sugerencia. Importa un mandato claro y preciso respecto de la cuantificación del monto indemnizatorio, cuya inobservancia afecta la motivación del decisorio (Pizarro, R.D. - Vallespinos Carlos G., "Tratado de Responsabilidad Civil", 2da. edición, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2024, T. II, pp. 588-589). En sentido coincidente se ha afirmado que lo

que hay que medir en números no es el daño espiritual sino el “precio del consuelo”, en procura la mitigación del dolor de la víctima a través de cosas o distracciones que le permitan restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales (Galdós, Jorge M. en: Lorenzetti, R. Código Civil y Comercial de la Nación comentado, Santa Fe: Rubinzal-Culzoni, 2015, T. VIII, pp. 502-503).

Ante la falta concreta de datos que permitan determinar las satisfacciones sustitutivas prescriptas por la ley, entiendo prudente tomar el valor de una estadía con todo incluido más vuelos para dos personas por 6 noches en Cancún, México (por ejemplo, <https://www.despegar.com.ar/trip/accommodations/detail/SC9e2d858f467e4d1daf676edd38730e7e295509755dd-48cc-ac19-2703313fdf15&fromViewMode=list&isMapCommanding=false&currency=ARS>). El rubro se cuantifica entonces en **\$4.912.344**, a lo que corresponde agregarle un interés moratorio de 8% (cfr. art. 1748, CCCN) anual desde la fecha del hecho (cfr. art. 1748, CCCN), esto es 1/09/2023, fecha en que comenzaron los informes desfavorables del actor por ante el Régimen Informativo de Deudores de Entidades Financieras del BCRA por parte de la parte accionada y hasta la fecha de la presente sentencia y, a partir de allí y hasta el efectivo pago, se aplicará la tasa activa de la cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

## **7.2. Daños punitivos.**

La parte actora solicitó que se condene a la demandada por daños punitivos en la suma equivalente a 15 canastas básicas del Hogar Tipo 3, o lo que en más o menos surja del elevado criterio de V.S.

Los daños punitivos han sido definidos por la doctrina como las sanciones de carácter civil y de origen legal, que pueden implicar no sólo una obligación de dar sino también de otra índole, disuasiva, accesoria, de aplicación excepcional, que se impone al condenado en ciertos casos en los cuales el mismo ha actuado con dolo o culpa grave, generalmente con el fin de evitar que el mismo conserve ganancias (económicas, políticas o de otra especie) derivadas de su accionar ilícito, no obstante haber pagado las indemnizaciones correspondientes, aunque también su aplicación procede en otros supuestos en los cuales puede justificarse para castigar y prevenir conductas que merezcan un grado muy alto de reprochabilidad por parte de la sociedad (Chamatropulos, D.A., “Estatuto del Consumidor Comentado”, La Ley, 2016, Buenos Aires, T. II, pp. 257-258). En lo que respecta a la procedencia de la multa, nuestra Corte Suprema ha distinguido una doble función del instituto: la disuasión de daños conforme con los niveles de precaución deseables socialmente y la sanción del dañador (CSJT en “Nuñez”, Sent. 513 del 11/05/2016). Se entendió también que los daños punitivos son excepcionales, pues proceden únicamente frente a un grave reproche en el accionar del responsable, en supuestos de particular gravedad, por lo que no cualquier incumplimiento puede hacer dar lugar a la fijación del concepto (CSJT, en “Rodríguez”, Sent. 1399 del 22/12/2015). Desde el punto de vista subjetivo la conducta del proveedor debe ser gravemente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial, requiriendo una particular subjetividad en la conducta del dañador que va más allá de la mera negligencia (CSJT en “Ávila”, Sent. 1932 del 13/12/2017).

De lo señalado puede extraerse que los daños punitivos juegan un rol preventivo, disuasivo, ejemplificador y sancionatorio, diferente en cuanto a sus reglas de determinación y finalidad de otras herramientas o esferas de responsabilidad del ordenamiento jurídico, como la responsabilidad penal, administrativa sancionadora o de las facultades sancionatorias del juez en el proceso ante supuestos de temeridad y malicia. En consecuencia, nada obsta a que, en un supuesto particular, coexistan responsabilidad penal, administrativa, civil y sanciones en el marco del proceso, toda vez que estas constituyen esferas de responsabilidad autónomas, regidas por diferentes normas, principios y bienes jurídicos tutelados (Cfr. Barocelli, Sebastián, “Seguros, derecho del consumidor y daños punitivos”, en DCCyE, febrero de 2014, 03/02/2014, p. 80). Por consiguiente, los daños

punitivos constituyen una herramienta eficaz en manos de la autoridad jurisdiccional a efectos, además de sancionar una conducta reprochable, de disuadir la conducta del sujeto dañador y de otros competidores en el mercado, ejemplificar escenarios de particular gravedad y prevenir eventuales situaciones análogas en el futuro (Barocelli, Sebastián, en: Ley N° 24.240 de defensa del consumidor, comentada y anotada, Ed. Jusbaire, CABA, 2024, págs. 669 y 670).

En el presente juicio quedó acreditado que hubo un obrar negligente y desaprensivo por parte de la accionada, toda vez que su conducta provocó al actor los daños cuya procedencia fue analizada precedentemente. Advierto que la demandada ha vulnerado el derecho a la información y al trato digno del consumidor (arts. 4 y 8 bis de la Ley N° 24.240, art. 42 y 75 inc. 23 CN) y no ha acreditado la adopción de medidas idóneas para resguardar los intereses económicos del consumidor involucrado en el caso concreto.

En la primera audiencia se dispuso que en oportunidad del dictado de la sentencia definitiva se acceda a través del Portal SAE para compulsar los 6 procesos judiciales que individualizó la parte actora como prueba documental en poder de terceros. Cabe resaltar que de la compulsación de los expedientes que se mencionan a continuación, surge que se tratan de casos similares al presente en los que Comafi fue condenado a indemnizar el daño moral y se le impusieron daños punitivos:

1-“Abregu Cynthia Vanessa c/ Banco Comafi S.A. s/ Procesos De Consumo.- Exp.: n° 2354/22;

2-“Coronel Juan Walter c/ Banco Comafi S.A. s/ Sumario (Residual), Exp.: 2125/22”;

3-“Cuello Virginia Del Carmen c/ Banco Comafi S.A. y Otro s/ Sumario (Residual)”. Expte. N° 4676/19.

Por ello, entiendo que en el caso concreto existen motivos suficientes para tornar procedente la aplicación de la multa por daño punitivo, ante la existencia de conductas reiteradas que lesionan los derechos de los consumidores y usuarios que gozan de especial protección en nuestro derecho. Cabe poner de resalto que la actitud desaprensiva y desinteresada hacia el actor se verificó al haber desplegado reclamos intimidatorios a través de diversos medios. En tal sentido, corresponde poner de resalto el actor ha logrado acreditar la existencia de los reclamos extrajudiciales que recibió por mensajes a su teléfono y por correo electrónico de parte del estudio jurídico Mayo Soluciones y de Comafi soluciones, quienes invocaron actuar en representación de COMAFI/Fideicomiso Financiero Privado Frankel por una deuda derivada por Tarjeta Naranja.

Las conductas descriptas desaprensivas y reñidas con la buena fe deben ser enfáticamente desalentadas, recurriendo a los instrumentos legales para impedir su reiteración (art. 52 bis LDC). En este caso en particular la multa civil tiene una función esencialmente disuasoria y de reproche de la conducta desaprensiva desplegada por la entidad demandada con el objetivo de motivar a adoptar medidas idóneas tendientes a evitar incurrir a futuro en nuevos incumplimientos de obligaciones legales consagradas en el estatuto de defensa del consumidor.

En términos de cuantificación, nuestros tribunales suelen recurrir a diferentes pautas de graduación del daño punitivo tales como: a) la gravedad de la falta; b) la situación particular del dañador, especialmente en lo atinente a su fortuna personal; c) los beneficios procurados u obtenidos con el ilícito; d) la posición de mercado o de mayor poder del punido; e) el carácter antisocial de la conducta; f) la finalidad disuasiva futura perseguida; g) la actitud ulterior del demandado, una vez descubierta su falta; h) el número y nivel de empleados comprometidos en la conducta de mercado; i) los sentimientos heridos de la víctima, entre otros (cfr. CSJT, en “Esteban”, Sent. 590 del 25/04/2019 y doctrina allí citada).

En base a las circunstancias del caso arriba desarrolladas, y acudiendo a criterios de prudencia y razonabilidad, y a la finalidad disuasoria y preventiva de la multa civil consagrada en el art. 52 bis de la LDC, se cuantificará la misma en una suma equivalente a cinco (5) canastas básica total para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). El monto total de cada canasta básica equivale al día de la fecha a \$1.470.043, sin perjuicio de que como se fija el monto de la sanción con carácter de deuda de valor (art. 772 CCCN) deberá estarse a la suma de dinero que corresponda al momento del efectivo cumplimiento de esta sentencia.

Por lo tanto, se condena a COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. a pagar la suma de suma equivalente a **5 (cinco) canastas básicas total para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)** en concepto de daño punitivo, sin perjuicio del valor que corresponda al momento de la liquidación de la sentencia en razón de que se fija su importe como deuda de valor (Art. 772 CCCN). De acuerdo a la especial característica de la multa cuya obligación de pago recién nace con la decisión judicial que la impone, corresponde imponer intereses moratorios equivalente a la tasa pura anual del 8% desde la fecha de la presente sentencia.

#### **8. Costas.**

Atento el resultado arribado, y siguiendo el principio objetivo de la derrota, las costas se imponen a la parte demandada vencida (art. 61, CPCCT).

#### **9. Honorarios.**

Al no ser posible determinar la base sobre la cual deben ser calculados los honorarios, -en razón de haberse cuantificado el rubro daño punitivo con criterio de actualidad-, procederé a diferir el auto regulatorio para su oportunidad (art. 20 Ley n.º 5480). La circunstancia se encuentra así en la excepción prevista por el artículo 214 inciso 7 del CPCCT.

Por todo ello:

#### **RESUELVO:**

**I. RECHAZAR** la excepción de de cosa juzgada deducida por COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. conforme a lo considerado.

**II. HACER LUGAR** a la demanda deducida por Jorge Carlos Heredia Garcia, DNI N°30.597.901 , en contra de COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A. conforme a lo considerado. En consecuencia, se procede a **CONDENAR** a la demandada, a abonar al actor, en el plazo de 10 días de quedar firme la presente sentencia la suma de **\$4.912.344** (pesos cuatro millones novecientos doce mil trescientos cuarenta y cuatro) en concepto de resarcimiento del daño moral, más el interés en la forma considerada.

**III. IMPONER** una sanción por daños punitivos a COMAFI FIDUCIARIO FINANCIERO S.A.. En consecuencia, se procede a **CONDENAR** a la mencionada entidad a abonar a la actora, en el plazo de 10 días de quedar firme la presente sentencia la suma equivalente a **5 (cinco) canasta básica total para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)** en concepto de daño punitivo, según su valor al momento de la liquidación de la sentencia, más el interés en la forma considerada.

**IV. COSTAS** a la demandada, conforme lo considerado.

**V. DIFERIR** el pronunciamiento sobre honorarios para ulterior oportunidad (art. 214 inc. 7 CPCCT).

**HAGASE SABER.**

**DR. SANTIAGO JOSE PERAL**

**JUEZ**

**JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN X° NOM.**

**Actuación firmada en fecha 16/03/2026**

Certificado digital:  
CN=PERAL Santiago Jose, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20341863571

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán <https://www.justucuman.gov.ar>.