

Expediente: 147/23

Carátula: FRIAS ALEJANDRA MARIA Y OTRO C/ BANCO SUPERVIELLE S.A. S/ SUMARIO (RESIDUAL)

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

Tipo Actuación: FONDO CON FD

Fecha Depósito: 03/07/2025 - 00:00

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

20324601911 - FRIAS, ALEJANDRA MARIA-ACTOR/A

20324601911 - PEREZ, PEDRO MANUEL RAMON-ACTOR/A

90000000000 - CORDIAL COMPAÑIA FINANCIERA S.A., -DEMANDADO/A

90000000000 - IUDU-COMPAÑIA FINANCIERA S.A., -DEMANDADO/A

20253683091 - BANCO SUPERVIELLE S.A., -DEMANDADO/A

27202852748 - MACHADO, MARCELA ALEJANDRA-PERITO

20121610125 - ROMERO ABADIE, RAMON AUGUSTO-PERITO

1

## PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1

Juzgado Civil y Comercial Común de la VI Nominación

ACTUACIONES N°: 147/23



H102315561945

San Miguel de Tucumán, 2 de Julio de 2025.

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver estos autos caratulados: “**FRIAS ALEJANDRA MARIA Y OTRO c/ BANCO SUPERVIELLE S.A. s/ SUMARIO (RESIDUAL)**” (Expte. n° 147/23 – Ingreso: 06/02/2023), de los que

### RESULTA:

En fecha 08/10/2024 se presentó el letrado Franco Fernando Navarro Pertot en carácter de apoderado de Alejandra María Frías, DNI N° 22.414.434, y de Pedro Manuel Ramón Perez, DNI N° 14.661.875; e inició acción de consumo y de tutela preventiva de daños en contra de Iudu Compañía Financiera S.A. (anteriormente Cordial Compañía Financiera S.A.), CUIT N° 30-70181085-2.

Relató que en el mes de octubre del año 2022 sus mandantes comenzaron a realizar averiguaciones para adquirir un vehículo marca Toyota modelo Corolla Cross Seg 2.0 CVT, a través de la concesionaria Line Up S.A.. Indicó que en ese mes el valor del vehículo oscilaba los \$8.995.940.

Manifestó que sus mandantes gestionaron a través de la concesionaria el otorgamiento de un crédito prendario por parte de la empresa Toyota Compañía Financiera S.A. bajo la solicitud n° 236973, pero que no pudieron acceder al crédito debido a que la Sra. Frías se encontraba afectada en Situación 2 de manera injustificada en la base de datos de riesgo crediticio que brinda la empresa Nosis desde el mes de Mayo 2021 por la empresa Iudu Compañía Financiera S.A..

Destacó que dicha empresa es una entidad comercial vinculada y/o continuadora jurídica de Cordial Compañía Financiera S.A. ya que la misma posee el mismo número de CUIT. Agregó además que se trata de una compañía vinculada a la cadena de supermercados Walmart, en donde habitualmente se ofrece a los consumidores tarjetas de crédito que son otorgadas por la compañía financiera Cordial.

Alegó que ante la imposibilidad de acceder al crédito prendario, la Sra. Frías procedió a enviar carta documento N° 209483116 en fecha 12/12/2022 a Cordial Compañía Financiera S.A., que fuera recepcionada el 13/12/2022. Adujo que puso en conocimiento de la demandada el problema y destacó el daño que estaba ocasionando la errónea e ilegítima afectación efectuada en la base de datos Nosis e intimó a presentar ante la empresa Toyota Compañía Financiera S.A. un “descargo por antecedente negativo del sistema financiero”, a fin de solucionar la situación de imposibilidad de acceso al crédito prendario.

Indicó que pese a la intimación realizada, no obtuvo respuestas y como consecuencia de ello, la compra del automóvil no pudo concretarse, perdiendo la reserva efectuada oportunamente y debiendo sus mandantes esperar la llegada de nuevas unidades para tener otra opción de compra.

Referenció que el origen de la vinculación entre la Sra. Frías y Cordial Compañía Financiera S.A. y/o Iudú Compañía Financiera S.A., surge del hecho de que dicha empresa era la que otorgaba tarjetas de crédito para ser utilizadas en los supermercados de la cadena “Walmart” en Tucumán. Adujo que la referida tarjeta de crédito fue adquirida oportunamente por la Sra. Frías para realizar compras en el mencionado supermercado pero debido a que el margen de compra otorgado nunca fue ampliado, la Sra. Frías dejó de utilizarla y solicitó la baja de la misma.

Sostuvo que la afectación realizada por la empresa Cordial Compañía Financiera S.A. (IUDU) fue absolutamente arbitraria, ilegítima e infundada puesto que la Sra. Frías no registraba ningún tipo de deuda y tampoco le fue informada la existencia de deuda alguna al momento de requerir la baja de la tarjeta de crédito en cuestión.

Expresó que en fecha 21/06/2021 los actores se apersonaron en el supermercado Walmart donde fue otorgada la tarjeta de crédito por Cordial Compañía Financiera S.A. y procedieron a cancelar todos los gastos de la misma, abonando el monto de \$24.304 que constituía un saldo de dicha tarjeta de crédito solicitando en ese mismo acto la inmediata baja de la misma, a lo que el personal de la empresa accedió pero sin entregar a cambio la constancia de baja y el libre deuda correspondiente. Adujo que ante ello, el 09/08/2021 volvieron al supermercado a fin de solicitar nuevamente la constancia de baja y el libre deuda correspondiente. Ante su requerimiento les informaron en esa oportunidad que debían abonar una ínfima suma de \$56,48 la que fue abonada en el acto para que se diera de baja a la tarjeta de crédito, pero sin que se les otorgue nuevamente la constancia de baja del servicio de tarjeta de crédito y el libre deuda.

Afirmó que la compra del vehículo recién pudo concretarse en el mes de julio 2023 asignándole el dominio AG182SW, pero que el valor del mismo había incrementado su precio al monto de \$14.135.000 valor al que corresponde adicionar una suma de \$600.000 en concepto de gastos de flete y patentamiento al mes de julio de 2023. Resaltó que la diferencia de precio entre el valor del vehículo en el mes de octubre de 2022 y en el mes de Julio de 2023 fue de \$5.739.060.

Seguidamente realizó consideraciones normativas, doctrinarias y jurisprudenciales que consideró aplicables al caso respecto a la existencia de relación de consumo y la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.

Posteriormente se refirió a las pretensiones.

1) Tutela preventiva de daños: Sostuvo que los derechos de sus mandantes se vieron afectados debido a una conducta antijurídica y lesiva desplegada por parte de la empresa demandada, consistente en incluir o ingresar a la Sra. Frías en el registro de deudores bajo la categoría situación 2 por una deuda inexistente, lo que trajo aparejada la falta de otorgamiento del crédito prendario que requerían los actores para la adquisición de un vehículo. Enfatizó que la conducta ilegítima desplegada por la empresa demandada ha generado daños de índole patrimonial y extrapatrimonial y, potencialmente, en caso de persistir la incorrecta afectación de la Sra. Frías ésta es susceptible de seguir generando nuevos daños y/o agravando los ya ocasionados.

Solicitó que se ordene a las demandadas acreditar y/o realizar las gestiones necesarias para la desafectación y/o rectificación de la inclusión en la base de datos de riesgo crediticio NOSIS, Veraz, Instituto de Informaciones Comerciales de la Federación Económica de Tucumán, Banco Central de la República Argentina (BCRA) y/u otras similares bajo la categoría de deudores Situación 2 de la Sra. Alejandra María Frías, DNI N° 22.414.434, y a otorgar una constancia de libre deuda que acredite que la Sra. Alejandra María Frías no mantiene, ni mantuvo, deuda en mora alguna con las empresas ludú Compañía Financiera S.A. y/o Cordial Compañía Financiera S.A..

2) Pérdida de chance: Manifestó que el obrar infundado e ilegítimo de la empresa demandada mediante el cual registró indebidamente a la Sra. Frías en el registro de deudores, generó como consecuencia que sus mandantes no puedan acceder al préstamo dinerario que iba a otorgarse por Toyota Compañía Financiera S.A. para la adquisición de un vehículo. Con ello, se frustró la operación de compra, perdiendo los actores la reserva de unidad que habían anticipado, debiendo esperar una posterior oportunidad de disponibilidad futura y abonando una diferencia de precio en valor del vehículo por una afectación arbitraria e ilegítima.

Reclamó la diferencia de precio y/o valor del vehículo marca Toyota modelo Corolla Cross SEG 2.0 CVT entre el mes de Octubre del 2022 consistente en \$8.995.940, momento en que sus mandantes realizaron las averiguaciones para la adquisición del vehículo y la solicitud del crédito prendario, que se frustró, y el valor del rodado mencionado a la fecha en la que fue adquirido (31/07/2023), el cual ascendía a la suma de \$14.735.000, surgiendo a ese momento una diferencia entre ambos precios de \$5.739.060.

3) Daño moral: Consideró que la frustración en la compra del vehículo como consecuencia de los incumplimientos legales de la demandada, ha generado un menoscabo extrapatrimonial a sus mandantes. Cuantificó el rubro en la suma de \$3.000.000 o lo que en más o en menos surja de las probanzas a producirse en autos y del prudente criterio del Juez.

4) Daño punitivo: Expresó que la conducta desplegada por la empresa demandada es merecedora de la aplicación de una sanción civil por daños punitivos, por la marcada desaprensión con la que se manejó respecto de los derechos de sus mandantes como consumidores involucrados, frustrándoles en consecuencia el acceso al consumo al impedir el otorgamiento del préstamo dinerario que requerían. Solicitó que la sanción civil sea equivalente al valor de 5 (cinco) canastas básicas totales para hogar tipo 3.

En fecha 11/11/2024 el letrado apoderado de los actores, informó que la demandada ludu Compañía Financiera S.A. fue absorbida por el Banco Supervielle S.A., CUIT N° 33-50000517-9, por lo que solicitó se corra traslado de la demanda a la entidad bancaria mencionada.

Mediante decreto de fecha 14/11/2024 se ordenó la recaratulación del expediente y el traslado de la demanda al Banco Supervielle S.A.. Corrido el traslado de ley a la parte demandada, en fecha 18/02/2025 se presentó el letrado José Humberto Salina, en carácter de apoderado de Banco Supervielle S.A.; y procedió a contestar demanda realizando una negativa general y particular de los

hechos mencionados por los actores. Asimismo, desconoció la prueba documental por no constarle su autenticidad e integridad de la misma.

Manifestó que la Sra. Frías contrató con Cordial Compañía Financiera S.A. la tarjeta de crédito Walmart Master de la cual fue usuaria. Adujo que se generó un saldo deudor por la suma de \$14.100, el cual ha sido ajustado por su mandante y dejó de informar a la actora.

Resaltó que como consecuencia de la mora de la actora, la empresa procedió a informar en la Central de Deudores del Banco Central de la República Argentina, atento a que conforme las disposiciones de dicha entidad autárquica, se ve obligado a transmitir la situación crediticia, especialmente al encontrarse cesante de pago por más de 90 días.

Indicó que su parte actuó de conformidad con lo normado por las reglamentaciones surgidas del BCRA, tratándose de deudores que incumplen con los términos y condiciones de la contratación de productos celebrados.

Sostuvo que existió una contratación del producto y la utilización del mismo mediante los consumos que constan en el resumen de la tarjeta de crédito y que no fueran desconocidos y menos cancelados.

Expresó que Cordial Compañía Financiera S.A. cumple y cumplió con sus obligaciones legales o contractuales para con los consumidores, contrariamente a lo sostenido por la actora. De allí, que no habiendo mediado hecho o acto antijurídico alguno de parte de su mandante, entiende que no puede atribuírsele responsabilidad de ningún tipo.

Alegó que si bien existió una deuda oportunamente producto de una pequeña mora, la misma solo se informó ante la central de deudores del BCRA un periodo del mes de mayo de 2021 y nunca más, por lo que no existe responsabilidad alguna del accionar que se pretende endilgar a su mandante y las supuestas consecuencias dañosas.

Negó que se haya recibido la misiva por la cual la actora informa el daño ocasionado por la supuesta información en las bases de datos, ya que la misma fue notificada en un domicilio distinto al de su mandante.

Explicó que ludu no tenía sucursales en el interior del país y solamente contaba con un domicilio legal en la ciudad de CABA, en calle Reconquista 320, Piso 1. Adujo que en los cambios de denominación que tuvo dicha empresa en fechas 14/07/2020 y 12/01/2021 se mantuvo el mismo domicilio. Recalcó que el domicilio al que se dirige la Carta Documento no se corresponde al domicilio de Cordial Compañía Financiera S.A. y/o ludu Compañía Financiera S.A., y que para ese entonces esta empresa era una persona jurídica distinta del Banco Supervielle y que recién con la liquidación de la empresa y fusión pasó a formar parte de su mandante.

Finalmente, rechazó los rubros solicitados por los actores, en razón de los fundamentos que, en honor a la brevedad tengo por reproducidos en este acto.

La primera audiencia se realizó el 19/02/2025 en la cual se tuvo por contestada la demanda y se proveyeron las pruebas ofrecidas por las partes.

En fecha 14/05/2025, al no existir pruebas pendientes de producción, se tuvo por clausurado el período probatorio. Luego, el 26/05/2025 emitió dictámen la Sra. Fiscal de la Fiscalía Civil, Comercial y del Trabajo de la IIª Nominación. Mediante decreto del 27/05/2025 los autos fueron llamados a despacho para dictar sentencia. Y

## **CONSIDERANDO:**

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

La Sra. Alejandra María Frías y su esposo el Dr. Pedro Manuel Ramón Pérez interponen acción de consumo y de tutela preventiva de daños en contra de Iudu Compañía Financiera S.A. (antes Cordial Compañía Financiera S.A. y actualmente absorbida por el banco Supervielle S.A.). El fundamento de su demanda radica en la indebida inclusión de la Sra. Frías en la categoría "Situación 2" -en el mes de mayo 2021- en las bases de datos de riesgo crediticio, a raíz de una deuda que los actores consideran inexistente y que, según afirman, nunca les fue informada al momento de solicitar la baja de la tarjeta de crédito emitida por la entidad demandada.

Sostienen que dicha calificación crediticia les impidió acceder, en octubre de 2022, a un crédito prendario destinado a la adquisición de un automóvil, y que, ante tal circunstancia, el 13/12/2022 la Sra. Frías notificó dicha situación al demandado mediante carta documento, sin obtener respuesta.

Reclaman la desafectación y/o rectificación de la información consignada en las bases de datos, así como la reparación de los daños y perjuicios sufridos, consistentes en la pérdida de chance, daño moral y la aplicación de una sanción por daños punitivos.

Por su parte, Banco Supervielle S.A., rechaza los términos de la demanda y la procedencia de los rubros reclamados, indicando que la Sra. Frías contrató con Cordial Compañía Financiera S.A. una tarjeta de crédito "Walmart Master" y que por el uso de la misma se generó un saldo deudor de \$14.100 que no fue desconocido ni cancelado. Señala que, ante la mora superior a 90 días, la situación fue informada -una sola vez en el mes de mayo del 2021- a la Central de Deudores del BCRA, en cumplimiento de la normativa vigente. Afirma que actuó conforme a derecho y que no existió incumplimiento con el deber de información, sino una falta de diligencia por parte de la actora respecto del seguimiento de sus consumos. Por otra parte, niega haber recibido la carta documento enviada por la actora, por haber sido dirigida a un domicilio incorrecto.

Del análisis de los hechos, entiendo que no está controvertido el hecho de que la Sra. Frías contrató una tarjeta de crédito emitida por Cordial Compañía Financiera S.A. (luego Iudu Compañía Financiera S.A. y actualmente absorbida por Banco Supervielle S.A.), ni que en el mes de mayo de 2021 fue informada en la categoría "Situación 2" en la Central de Deudores del BCRA. Tampoco está en discusión que la actora envió una carta documento el 12/12/2022 con fecha de recepción el 13/12/2022.

Se halla en discusión la existencia y legitimidad de la deuda por la cual la Sra. Frías fue informada en las bases de datos de riesgos crediticios, el cumplimiento del deber de información por parte de la entidad financiera y la recepción de la carta documento por la demandada. Por otro lado, se encuentran controvertidos los rubros indemnizatorios reclamados y su procedencia. Estos son los hechos conducentes de justificación necesaria para la resolución de la causa (art. 321 del nuevo Código Procesal Civil y Comercial –NCPCyC).

### **2. Marco normativo y aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.**

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 CCyCN) que torna aplicable las normas del microsistema protectorio de los consumidores y usuarios. Ello es así toda vez que la circunstancia esgrimida por los actores en su escrito de demanda, -que consistió en una errónea afectación de la Sra. Frías en una central de deudores y/o base de datos de riesgo crediticio-, es susceptible de configurar un presupuesto de

práctica comercial abusiva 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 Luis; "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 CCyCN, sino también a todos aquellos "expuestos" a las prácticas comerciales. Estos sujetos expuestos, debe entenderse, son aquéllos 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).

Asimismo, corresponde resaltar que los actores revisten el carácter de consumidores.

La Sra. Frías estuvo vinculada contractualmente por medio del sistema de tarjeta de crédito al obtener y luego solicitar la baja de la tarjeta "Walmart Master" emitida por Cordial Compañía Financiera S.A.. Por tal motivo, puede sostenerse que había celebrado un contrato de consumo y encuadra en el concepto legal de consumidor que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final (art. 1° LDC).

El Sr. Perez -cónyuge de la actora-, sin bien no se encontraba vinculado directamente en una relación de consumo con la parte demandada, queda igualmente equiparado en la noción de consumidor establecida en el segundo párrafo de los arts. 1092 del CCCN y 1 de la LDC. Asimismo, y conforme surge de los hechos expuestos en la demanda, el Sr. Pérez esgrime que se vió afectado por la errónea inclusión de su esposa en la base de datos de la central de deudores, lo que le impidió acceder, junto con ella, a un crédito prendario destinado a la adquisición de un automóvil. Sobre este punto, la doctrina ha sostenido que "aquel sujeto que se sitúa frente a un peligro derivado de una relación de consumo, o que resulte efectivamente afectado, se verá beneficiado con la aplicación de la ley 24.240" (conf. Carlos Alfredo Hernández; "La noción de consumidor y su proyección sobre la legitimación para accionar"; Revista de Derecho Privado y Comunitario - Consumidores, Ed. Rubinzal - Culzoni, págs. 271/272 y citas allí detalladas).

Del otro lado de la relación jurídica consumeril se encuentra la accionada Banco Supervielle (empresa que absorbió a las razones sociales inicialmente demandadas), la que a su vez se encuentra comprendida en la noción de proveedor en los términos del art. 2 de la LDC, ya que se

trata de una persona jurídica que desarrollan de manera profesional la actividad financiera, consistente en este caso en la prestación del servicio de tarjeta de crédito que fuera contratado por la actora Alejandra María Frías.

Por último cabe señalar que el art. 3 de la ley N° 25.065 expresamente establece que: “Las relaciones por operatoria de Tarjetas de Crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240)”. A su vez, el art. 1384 del CCCN establece que "las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093".

En consecuencia, corresponde dejar sentado que los hechos descriptos y relatados en la demanda quedan comprendidos y son regidos por la Ley de Tarjeta de Crédito N° 25.065, 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, el Código Civil y Comercial de la Nación, en diálogo con la Constitución Nacional y Tratados Internacionales de Derechos Humanos en cuanto resulten aplicables al caso.

### **3. Análisis de la prueba.**

A la luz de los hechos controvertidos, y en virtud del marco normativo expuesto precedentemente, corresponde ahora analizar las distintas pruebas ofrecidas y producidas por las partes.

Es preciso recordar que, el examen, ponderación y valoración de los elementos probatorios se harán siguiendo las líneas directrices trazadas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el sentido que, como principio, los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas las cuestiones que proponen a su consideración, ni a tratar una por una todas las pruebas ofrecidas y producidas, sino tan sólo deben analizar y ponderar las cuestiones y pruebas que consideren relevantes o conducentes para la decisión del caso, en su mérito corresponde proceder al análisis de las pruebas presentadas por las partes recordando que, por el principio o juicio de relevancia, puede el jurisdicente considerar sólo aquellas que tengan relevancia para la solución del litigio (CSJN, in re: “Benítez, Dermidio c/ Compañía Sansinena S.A.”; “Damiani, César M. c/ Rapaport, Samuel”; “Fernández, González y Tacconi, S.R.L. c/ Madinco S.R.L.”; Torulice o Tortolice, Francisco c/ Blass del Yesso, Domingo”, entre otros, años 1964 publicada en Fallos: 258:304).

A fin de determinar la procedencia de la acción, voy a tener en cuenta lo siguiente:

#### **A) Prueba documental ofrecida por los actores.**

- Informe emitido por NOSIS a nombre de la Sra. Alejandra María Frías.
- Informe comercial emitido por la Federación Económica de Tucumán a nombre de la Sra. Alejandra María Frías.
- Informe de la Central de Deudores del Sistema Financiero del Banco Central de la República Argentina (BCRA) emitido a nombre de la Sra. Alejandra María Frías.
- Carta documento N° 209483116 enviada el 12/12/2022 por la Sra. Alejandra María Frías y su acuse de recibo.
- Planilla emitida por Line Up S.A. con un listado de precios de vehículos al mes de Octubre 2022.
- Capturas de pantalla de conversaciones mediante la aplicación Whatsapp con el número de celular 3816395846.

- Comprobante emitido por el Banco Galicia a favor de Toyota Compañía Financiera en concepto de depósito por la suma de \$511.816,41.
- Factura N° 0015-00014842 emitida por Line Up en fecha 31/07/2023 a nombre de la Sra. Frías Alejandra María, en concepto de compra de un vehículo Toyota Corolla Cross SEG 2.0 CVT, por el monto de \$14.135.000.
- Remito N° 0017-00015643 emitido por Line Up en fecha 18/08/2023 en concepto de entrega a la Sra. Alejandra María Frías de un vehículo Toyota Corolla Cross SEG 2.0 CVT.
- Título automotor correspondiente al automóvil Toyota Corolla Cross dominio AG182SW inscripto como bien ganancial a nombre de Alejandra María Frías y Pedro Manuel Ramón Pérez.
- Constancia de Asignación de Título.
- 2 comprobantes en concepto de pago de tarjeta de crédito MasterCard: uno de fecha 21/06/21 por la suma de \$24.304 y otro de fecha 09/08/2021 por el importe de \$56,48.
- 2 Resúmenes de cuenta emitidos por el Banco Galicia en fechas 08/07/2021 y 27/08/2021 a nombre de Pedro Manuel Ramón Pérez.

**B) Prueba documental en poder del demandado ofrecida por los actores.**

En la primera audiencia de fecha 19/02/2025 y mediante decreto del 25/03/2025 se dispuso intimar a la parte demandada a que acompañe la siguiente documentación: 1) Resumen de movimientos de la tarjeta de crédito a nombre de la Sra. Alejandra María Frías DNI n° 22.414.434, correspondiente al año 2021; 2) Libre deuda del servicio de tarjeta de crédito emitido a nombre de la Sra. Alejandra María Frías DNI n° 22.414.434; y 3) Constancias de gestión que acrediten la desafectación ante el Banco Central de la República Argentina (BCRA) de la Sra. Alejandra María Frías, DNI n° 22.414.434.

De la compulsión del expediente digital, observo que la parte accionada no cumplió con la presentación de la documentación requerida.

**C) Prueba documental ofrecida por el demandado.**

- Legajo de contratación: a) Copia del D.N.I. N° 22.414.434 correspondiente a la Sra. Alejandra María Frías; b) recibo de haberes de la actora del mes de noviembre de 2012; c) Información sobre número de teléfono fijo en su domicilio particular y en su lugar de trabajo; d) Solicitud de Adhesión a un Seguro suscripta por la actora el 23/12/2012; e) solicitud de adhesión a un Seguro de Desempleo de Cordial Compañía Financiera; f) Solicitud de Adhesión al Seguro de Accidentes Personales de Cordial Compañía Financiera; g) solicitud de designación de beneficiarios; h) Anexo II de la Tarjeta de Crédito MasterCard Walmart donde se detallan los costos periódicos por disponer de dicha tarjeta; i) constancia de información sobre persona políticamente expuesta suscripta por la actora.
- Informe emitido por el BCRA correspondiente al CUIL N° 27224144348 de la Sra. Alejandra María Frías.
- Constancia de trámite de disolución sin liquidación por fusión de Iudu Compañía Financiera S.A. por Banco Supervielle S.A..
- Copia de Escritura Pública N° 14 de fecha 12/01/2021 correspondiente al cambio de denominación de la sociedad Cordial Compañía Financiera S.A..

- Informe de domicilio del Banco Central de la República Argentina correspondiente al Banco Supervielle S.A..

- Informe emitido por Riesgo Online correspondiente Iudu Compañía Financiera S.A..

**D) Prueba informativa ofrecida por los actores.**

- En fecha 24/02/2025 la empresa AMX Argentina S.A. (Claro) informa que el número de celular 3816395846 se encuentra registrado a nombre de Mariano Fuentes, DNI N° 30.442.889.

- En fecha 07/03/2025, el Correo Argentino informa que las copias postales adjuntas presentan similitud con los terceros ejemplares que obran en su archivo. Detalla los siguientes datos de entrega: CD209483116, Impuesto 12/12/2022; Entrega 13/12/2022, Hs. 11:57, Firma: Rodriguez. Además informa que la copia de aviso de retorno podría considerarse auténtica de acuerdo al formulario, contenido y sello.

- En fecha 12/03/2025 la Dirección de Comercio Interior informa que la firma Iudu Compañía Financiera S.A. cuenta con 202 denuncias, la firma Cordial Compañía Financiera S.A. con 714 denuncias y Banco Supervielle S.A. cuenta con 372 denuncias. Se informa que el historial corresponde a los últimos 4 años. Asimismo, se aclara que el sistema informático de la repartición no registra ni discrimina el motivo de las denuncias, acuerdo conciliatorios ni imputación de infracciones.

- En fecha 14/03/2025 la empresa Line Up S.A. informa: a) El Sr Mariano Fuentes fue dependiente de la firma hasta el 15/05/2023; b) el Sr. Mariano Fuentes utilizaba el numero de celular 38116395846 para comunicarse con clientes de la firma; c) Desconocemos los chats y mensajes que se adjuntan, remitidos por el Sr Mariano Puentes al Sr Pedro Manuel Pérez a su celular 3814028766; d) la unidad 0 Km Toyota Corolla Cross Seg reservado por la Sra Alejandra Maria Frias DNI n° 22.414.434 llegó a la concesionaria en fecha 24/10/2022 y el precio de la unidad ascendía a \$9.126.000 conforme factura luego anulada que se adjunta; e) en fecha 25/10/2022 el Sr Pedro Manuel Ramón Pérez DNI N° 14.661.875 gestionó un crédito para completar el pago de precio de dicha unidad, conforme surge de la resolución de préstamos prendarios n° 236973 emitido por Toyota Financial Service que se adjunta; f) La compra de la referida unidad no se concretó en dicha oportunidad; g) El crédito solicitado por el Sr. Pedro Manuel Ramon Perez no fue otorgado y no pudo ser aplicado al pago del precio del referido vehículo. Las causas surgen de la resolución de préstamos prendarios n° 236973 emitido por Toyota Financial Service, conforme lo considerado en el recuadro "Observaciones" del mismo que indica: "Se requiere indicar ingresos para calcular la capacidad de pago. Por otro lado, favor de enviar descargo de la cónyuge por sit. 2 con IUDU CF por \$ 24.000"; h) No se concretó en dicha oportunidad la compra de la unidad 0KM antes referida; i) en fecha 31/07/2023 se concretó la compra de una unidad 0Km Toyota Corolla Cross Seg 2.0 adquirida por la Sra Alejandra Maria Frias DNI n° 22.414.434 conforme surge de la factura que se adjunta; j) la factura y remito adjuntadas con la demanda son auténticos y fueron emitidos por Line Up SA; k) El precio de la unidad adquirida fue de \$ 14.135.000; l) Se remite copia de la solicitud de préstamo N° 236973 correspondiente al Sr Pedro Manuel Ramón Perez DNI n° 14.661.875 y la resolución de préstamos prendarios.

- En fecha 27/03/2025, el letrado apoderado de los actores adjunta la contestación de oficio por el cual el Banco Central de la República Argentina remite los registros históricos vigentes durante el período febrero a junio de 2021 en el régimen informativo de Deudores del Sistema Financiero para la clave de identificación fiscal 27-22414434-8 correspondiente a la Sra. Frías Maria Alejandra.

- En fecha 01/04/2025 la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor remite historial de los últimos 5 años de las actuaciones firmes de infracciones a la Ley 24.240 respecto al Banco Supervielle y la firma Iudu Compañía Financiera S.A. (ex Cordial Compañía Financiera S.A.). Asimismo, detalla la cantidad de denuncias realizadas a ambas entidades en los años 2021, 2022, 2023 y 2024 y los motivos de las mismas.

- En fecha 15/04/2025 el Banco Galicia informa que el Sr. Pedro Manuel Ramón Pérez, DNI N° 14661875, es cliente de la entidad. Remite los movimientos de la cuenta respecto a los períodos Junio, Julio, Agosto y Septiembre del año 2021.

#### **E) Prueba pericial informática ofrecida por los actores.**

En fecha 20/03/2025 la perito Marcela Alejandra Machado, Ingeniero en Sistemas de Información presenta informe pericial, del cual destaco lo siguiente:

- El equipo Smartphone puesto a disposición del Acto Pericial tiene instalada la Aplicación WhatsApp, la cual está asociada a la línea N° +54 381 402 8766

- De las acciones periciales realizadas surge que si existe un intercambio de mensajes a través de la Aplicación WhatsApp con la línea N° +54 9 381 639 5846 quien se encuentra agendado como Line Up Toyota - Mariano. Adjunta capturas de pantalla de toda la conversación tal cual se la observa en la Aplicación WhatsApp, con detalle de fecha, hora, emisor y receptor.

- Adjunta las imágenes intercambiadas que hace específicamente referencia a la Solicitud N° 236973 del Sr. Pedro Manuel Ramón Pérez y a la Constancia de Aprobación del crédito sujeto a presentación de documentación y la resolución del préstamo prendario.

- Concluye que toda la conversación auditada entre las líneas telefónicas identificadas como +543814028766 del Sr. Perez y la línea identificada como +549 3816395846 quien se encuentra agendado como Line Up Toyota - Mariano no muestran signos de adulteración, son íntegros y son coincidentes con la documentación adjuntada en la demanda.

#### **F) Prueba pericial contable ofrecida por el demandado. Impugnación.**

En fecha 31/03/2025 el perito contador Ramón Augusto Romero Abadie presenta su informe, de cual destaco las siguientes respuestas:

- Del examen contextual practicado a la documentación agregada al expediente digital los libros y/o demás documentación física o digital obrante en poder de la demandada son llevados en legal forma. Destacó que con fecha 14/1/2021 se publicó en el Boletín Oficial de la Nación en edicto societario el cambio de denominación social de CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA S.A. CUIT 30-70181085-2 mediante escritura del 12/1/2021 según Asamblea Extraordinaria del 2/11/2020 que resolvió la reforma del artículo I, sección 1 del estatuto social, cambiando la denominación social de Cordial Compañía Financiera S.A. a Iudu Compañía Financiera S.A.. La incorporación de la sección 19 bis al artículo V del estatuto social, que regula la posibilidad de celebrar asambleas a distancia, y la emisión de un texto ordenado. Autorizado según instrumento público escritura N° 14 de fecha 12/1/2021 Registro N° 24 Jorge Alberto Molinari – Matrícula: 2116 C.E.C.B.A.E. 14/01/2021 N° 1634/21 V.14/01/2021 Fecha de publicación 14/01/2021.

- Del examen de la documentación agregada por la demandada surge que la misma sí celebró un contrato de producto de tarjeta de crédito con la entidad financiera demandada. Detalla la documentación agregada en el expediente.

- Del examen del escrito de demanda surge que el producto bancario denominado Tarjeta Crédito Master a nombre de la Sra. Frías Alejandra Maria Cuenta 2903341 entró en mora conforme consta en la página tres (3) de la contestación de la demanda; en dicha página consta la fecha: 03/5/2023 sin más detalles.

- Conforme lo indicado en la contestación de la demanda el monto de la deuda asciende a la suma de \$14.100. En el informe de la Central de Deudores del Sistema Financiero del Banco Central de la República Argentina para el CUIL 27-22.414.434-8 de la actora agregado por la misma en la demanda consta la siguiente situación de deuda: Feb 2021 Situación 1 Deuda expresada en miles de pesos: 17; Mar 2021 Situación 1 Deuda expresada en miles de pesos: 18; Abr 2021 Situación 1 Deuda expresada en miles de pesos 20; May 2021 Situación 2 Deuda expresada en miles de pesos 24; Jun 2021 Situación – (sin indicación de Situación) Deuda cero pesos; Desde jul 2021 a ene 2023 el informe es idéntico al del mes de jun 2021. Idéntico informe agregó la demandada en la contestación de la demanda. Asimismo la información correspondiente a los meses de febrero a mayo de 2021 fue corroborada por el BCRA en informe reciente presentado en el juzgado.

En fecha 11/04/2025 el letrado apoderado de los actores solicita ciertas aclaraciones y en subsidio impugna el informe al entender que carece de todo sustento científico o técnico.

En fecha 05/05/2025 el Perito contador presenta las aclaraciones a su informe pericial en respuesta a la solicitud de la parte actora. A continuación, destaco los puntos principales de su responde:

- El Perito aclara que el término "examen contextual" se refiere al análisis del entorno y la situación del caso, basándose en la documentación obrante en el expediente digital y en información pública vinculada (como publicaciones en el Boletín Oficial). Manifiesta que el demandado no proporcionó la documentación correspondiente. Que su dictamen se basó en el análisis de la documentación digital aportada por las partes y la información que pudo obtener en internet. Concluye que la existencia de ciertas publicaciones oficiales presupone que la demandada lleva sus libros en legal forma.

- Considera que los documentos digitales agregados al expediente por las partes son auténticos, al no tener observaciones que formular sobre los mismos, entendiéndolos como copias digitalizadas de originales.

- Origen de la Mora: Aclara que no afirmó por su cuenta que la actora "entró en mora", sino que se remitió a lo manifestado por la demandada en su contestación de demanda (pág. 3), donde se indica como fecha de mora el 03/05/2023. Señala, además, que un documento con dicha fecha y el total de la deuda fue incrustado en el escrito de contestación de demanda.

- Causa y Detalle de la Deuda: Informa que la documentación examinada no proporciona la causa ni el detalle de los consumos o cargos que componen la deuda de \$14.100.

- Notificación de la Deuda: Confirma que no tuvo a la vista documentación o constancia alguna que acredite que la actora fue notificada de su deuda y de su mora.

- Estado Actual de la Deuda: Reitera lo informado en su pericia original: según los informes del Banco Central de la República Argentina, desde junio de 2021, la situación de la actora es "sin indicación de situación" y con una deuda de cero pesos. Afirma que no hay una explicación sobre el motivo por el cual dejó de ser informada como deudora.

- Documentación de Respaldo: Sostiene que la documentación que avala su dictamen es la que fue agregada al expediente digital por las partes y la que surge de la búsqueda en sitios web públicos vinculados a la causa.

Ahora bien, del estudio del informe pericial presentado, sus respectivas aclaraciones, los fundamentos de la impugnación y demás constancias de autos, resulta de suma importancia resaltar la circunstancia que la parte demandada (oferente de la prueba), no proporcionó la documentación contable necesaria que hubiera permitido obtener respuestas objetivas, técnicas y precisas de los puntos de pericia propuestos. Así, entiendo que, ante esta omisión, el profesional no tuvo más opción que limitar su análisis a la información proporcionada en la contestación de demanda y a la escasa documentación incorporada al expediente.

Sin perjuicio de lo anterior, tengo presente que el art. 397 del CPCCT establece que el valor probatorio del dictamen pericial debe ser estimado por el Juez considerando, entre otros elementos, los principios científicos en que se funda y la concordancia de su aplicación con las reglas de la sana crítica. En este caso, estimo que el dictamen pericial presenta ciertas falencias, ya que las respuestas proporcionadas por el perito no se encuentran debidamente respaldadas por documentación objetiva, ni por fundamentos contables o técnicos verificables.

El experto concluye que los libros de la demandada son llevados en "legal forma" basándose en una mera inferencia a partir de una publicación en el Boletín Oficial. Esta conclusión carece de todo respaldo técnico, ya que la regularidad de los registros contables sólo puede determinarse mediante un examen directo de los mismos. Además, el informe no cumple con la función esencial de una pericia: proporcionar al juzgador conocimientos técnicos para valorar los hechos. En puntos cruciales como la existencia de la mora y el monto de la deuda, el perito sólo se limita a transcribir lo afirmado por la demandada en su contestación de demanda.

En definitiva, el dictamen presenta conclusiones sin fundamentos técnicos, al apoyarse en manifestaciones de la parte que lo propuso y no arroja luz sobre los puntos controvertidos de la causa. Por ello, se hace lugar a la impugnación formulada por la parte actora y, en consecuencia, corresponde apartarse de las conclusiones del dictamen pericial por carecer de la fuerza de convicción necesaria para ser considerado un elemento de prueba válido en los términos del art. 397 del CPCyCT.

#### **4. Procedencia de la acción.**

Corresponde analizar la procedencia de la acción a la luz del plexo probatorio detallado precedentemente.

##### **4.1. Existencia y legitimidad de la deuda. Controversia.**

Según los hechos no contradichos y el conjunto de la prueba arriba detallada me permite tener por cierta las versiones de las partes en lo que respecta a que la Sra. Frías fue titular de la tarjeta de crédito "Walmart Master" y que efectivamente fue informada por Iudu Compañía Financiera S.A. y/o Cordial Compañía Financiera S.A. (actualmente absorbida por Banco Supervielle S.A.) en el mes de mayo del 2021 en la categoría "Situación 2" en la Central de Deudores del BCRA.

Ahora bien, resulta necesario tener en cuenta que, en materia de deudas bancarias, la calificación relativa al crédito no depende de la libre voluntad del acreedor, sino que ella es impuesta desde la puesta en vigencia de la Comunicación "A" 3339 del Banco Central de la República Argentina (actual Comunicación "A" 7024), dictadas en el ejercicio del poder de policía que sobre las entidades bancarias y financieras le ha otorgado el ordenamiento jurídico del citado ordenamiento. Su objetivo es regular la gestión crediticia y establecer los criterios para clasificar y prever riesgos de incobrabilidad en las carteras de las entidades financieras y otros emisores de crédito. Por tratarse de una reglamentación general, resulta de aplicación obligatoria para las entidades financieras.

En este contexto se advierte que la cuestión principal a resolver gira en torno a determinar la existencia y legitimidad de la deuda por la cual la entidad demandada justifica haber registrado en la categoría de "situación 2" a la Sra. Frías en la Central de Deudores del BCRA y su eventual responsabilidad.

Al respecto debo hacer hincapié en que la entidad accionada, al contestar demanda, se limita a mencionar la existencia de un supuesto saldo deudor pero no ofreció ni produjo prueba conducente para esclarecer la cuestión debatida. Así, del análisis de las constancias de autos, surge evidente la limitada -casi nula, diríamos- actividad probatoria de la empresa accionada.

En efecto, de la documentación acompañada por el Banco Supervielle S.A., ninguna tiende a acreditar la existencia de la deuda. Además, la prueba pericial contable ofrecida por la propia demandada -que, en principio, podía constituir un medio idóneo para esclarecer los hechos controvertidos- resultó completamente ineficaz, en tanto la entidad bancaria no puso a disposición la documentación contable necesaria para su producción.

A ello debe agregarse su conducta procesal exhibida en este proceso: intimada la parte demandada en la audiencia del 19/02/2025 y por decreto del 25/03/2025 a exhibir los resúmenes de tarjeta de crédito, optó por el silencio y el incumplimiento. Al respecto, tengo presente que el tercer párrafo del art. 53 de la Ley 24.240, que consagra el deber acentuado de colaboración en materia probatoria en cabeza de los proveedores, resulta claro cuando expresa que éstos deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder. En tal sentido, las omisiones de la parte demandada no resultan inocuas, sino todo lo contrario, pues generan una presunción en su contra.

La doctrina autorizada sostiene que cuando el proveedor no aporte al juicio las pruebas que se encuentren en su poder, o éstas se hayan perdido, o no se hayan producido, cuando razonablemente se encontraba en cabeza de aquél su preservación, este extremo constituirá una presunción en su contra, que permitirá presumir el hecho invocado por el consumidor (conf. Picasso, Sebastián - Vázquez Ferreyra, Roberto (Dirs.); "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", Tomo I, La Ley, Buenos Aires, Año 2009, página 669 y ss.). En idéntico sentido, la jurisprudencia ha señalado que "La obligación de probar los hechos controvertidos recae sobre quien, según las circunstancias del caso, se encuentre en mejores condiciones de hacerlo" (Cita en: Rusconi, Dante D. "Manual de Derecho del Consumidor", Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009, pág. 121). De este modo, en atención al deber legal de colaboración, se impone la carga de exhibir documentos o instrumentos esenciales para la solución del litigio, aunque ello perjudique a quien los tiene. (conf. González Vila, Diego S.; "La tutela del consumidor en los planes de ahorro automotor", Ed. ASC Librería Jurídica S.A. pág. 182. y ss).

Considero que la conducta pasiva/reticente asumida por la parte accionada dificulta el esclarecimiento de la cuestión debatida, lo cual constituye una violación al deber de colaboración en cabeza del demandado. Ello resulta reprochable e incompatible con su carácter de proveedor, quien en tal calidad debe actuar con profesionalidad y acompañar la totalidad de herramientas que tenga bajo su poder. No cabe soslayar que el régimen protectorio del consumidor impone al proveedor un deber de cooperación acentuado en orden a la aportación de los elementos de prueba necesarios para contribuir al esclarecimiento de los hechos controvertidos que aquél no puede rehuir (conf. Excm. Corte Suprema de Justicia de Tucumán, Sala Civil y Penal, sentencia N° 2460 de fecha 20/12/2019, Expte N° CC10/16).

En concordancia con lo expuesto, entiendo que corresponde aplicar el art. 485 in fine del CPCCT - Ley N° 9.531- en cuanto establece que *"en caso de duda sobre la interpretación de los hechos y de la valoración de la prueba, prevalecerá la más favorable al consumidor"*.

Así, bajo el criterio precedente, analizaré las posturas asumidas por las partes y las constancias probatorias existentes en autos.

De la lectura de la demanda, se desprende que los actores denuncian que la deuda por la cual la entidad accionada incluyó a la Sra. Frías en la base de datos de riesgo crediticio, nunca les fue informada; además la consideran inexistente.

Por su parte, la principal línea de defensa del demandado se basa en la supuesta existencia de una deuda de \$14.100, reflejada en el resumen de la tarjeta de crédito, correspondiente a consumos efectuados por la Sra. Frías. No obstante, tal afirmación carece por completo de sustento probatorio.

Solo puede advertirse que, en el escrito de contestación de demanda, se ha insertado una captura de pantalla -presuntamente proveniente de un sistema informático interno de la entidad- en la que se consigna que la cuenta N° 2903341, correspondiente a la Sra. Alejandra María Frías, presenta un saldo negativo de \$14.100. Sin embargo, dicha imagen no constituye prueba idónea de la existencia de la deuda, ni puede asimilarse a un resumen de tarjeta de crédito que reúna los requisitos exigidos por el artículo 23 de la Ley N° 25.065.

A mi entender, para acreditar en forma fehaciente la existencia y legitimidad de la presunta deuda, la entidad bancaria debía acompañar los resúmenes de cuenta correspondientes, en los que se detallan los consumos realizados, los cargos aplicados, las fechas de cada operación y vencimiento, los pagos efectuados, y demás información relevante. Nada de ello fue incorporado al presente expediente.

#### **4.2. Incumplimiento del deber de información.**

Por otro lado, cabe destacar que, la parte demandada no sólo no pudo acreditar -en el marco de este juicio- la existencia y legitimidad del saldo deudor invocado, sino que tampoco demostró haber informado debidamente a la actora sobre dicha circunstancia.

##### **4.2.1. Falta de información previa a la afectación.**

Un detalle no menor es que, según lo expuesto por la accionada en su responde la actora habría incurrido en una mora superior a 90 días, motivo por el cual afirma haberse visto obligada a registrarla en la Central de Deudores del BCRA. Ahora bien, ante ello, me surge el siguiente interrogante: ¿Cómo llegó la Sra. Frías a tener un atraso en los pagos de más de 3 meses sin ser debida y fehacientemente informada?

Tengo presente que el artículo 22 de la Ley N° 25.065 impone al emisor de la tarjeta de crédito la obligación de remitir mensualmente un resumen de cuenta que debe contener, en forma obligatoria, los elementos establecidos en el artículo 23 de dicha normativa.

Tal exigencia, en concordancia con el deber de información consagrado en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, permite concluir que correspondía a Cordial Financiera S.A. entregar a la Sra. Frías, en forma mensual, un resumen de cuenta claro, detallado y preciso. Sin embargo, no obra en este expediente constancia alguna de envío de dichos resúmenes, ni tampoco notificaciones de deuda y/o intimaciones de pago que permitieran demostrar con certeza que la actora fue debidamente informada sobre la composición del saldo deudor y, en su caso justificar su inclusión en la Central de Deudores del Banco Central de la República Argentina.

##### **4.2.2. Falta de información con posterioridad a la afectación.**

Sobre este punto, tengo en cuenta que los actores sostuvieron en su demanda que concurrieron en dos oportunidades -en junio y agosto de 2021- al supermercado Walmart, lugar donde

oportunamente se les había otorgado la tarjeta de crédito, con el fin de solicitar la baja de dicho producto. indicaron además que en ambas ocasiones tuvieron que abonar gastos de la tarjeta, pero que no se les entregó constancia alguna que acredite la baja solicitada ni el correspondiente libre deuda.

Si bien advierto que los pagos efectuados por el Sr. Pérez (comprobantes fechados el 21/06/2021 y el 09/08/2021) fueron posteriores al mes de mayo de 2021 -cuando la Sra. Frías fue incluida en la Central de Deudores del BCRA-, lo cierto es que la parte demandada no dijo nada al respecto en su contestación de demanda, ni probó que los montos abonados obedecieran a una deuda previamente vencida.

Tampoco la demandada ha producido prueba alguna que permita acreditar que, al momento de solicitar la baja de la tarjeta de crédito, la Sra. Frías contaba con conocimiento efectivo de que ya se habían iniciado las gestiones para su incorporación en la categoría de "situación 2" en la base de datos de la Central de Deudores del BCRA. Cabe tener en presente que el Banco Central si bien realiza actualizaciones periódicas de la información, la misma se produce en los últimos días de cada mes con la información del mes anterior (cfr. [https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Preguntas\\_frecuentes.asp](https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Preguntas_frecuentes.asp); <https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Pedido-de-rectificaci%C3%B3n-supresi%C3%B3n-de-registr-en-la-Central-de-Deudores.asp>; )

Teniendo en cuenta lo anterior, en el caso particular de autos, la información correspondiente al mes de mayo de 2021 recién se hizo de acceso público en los últimos días de junio de ese mismo año. Por lo tanto, la Sra. Frías nunca pudo haber tomado conocimiento, con anterioridad a la solicitud de baja de la tarjeta de crédito, de su afectación crediticia. Quien sí tenía acceso a dicha información era, precisamente, la entidad demandada, todo lo cual omitió informarse a la actora.

La situación se torna aún más grave cuando los actores enfrentaron concretamente la imposibilidad de acceder a un crédito prendario para la adquisición de un automóvil. En tal sentido, se advierte que la Sra. Frías remitió una carta documento (CD N.º 209483116) con fecha 12/12/2022, en la que puso en conocimiento el perjuicio que dicha situación le estaba ocasionando tanto a ella como a su esposo, a raíz de la denegatoria del mencionado crédito.

La demandada, pese a haber recibido la notificación el día 13/12/2022 -conforme surge del informe del Correo Argentino de fecha 07/03/2025-, guardó nuevamente silencio, sin brindar respuesta ni solución alguna a los actores.

El argumento esgrimido por la demandada -según el cual la misiva fue diligenciada en un domicilio erróneo- carece de sustento, por cuanto no fue sustentado por ninguna prueba idónea en respaldo. La documentación aportada (copia de la Escritura Pública N° 14 de fecha 12/01/2021 y un informe comercial de "Riesgo Online"), desconocida y negada expresamente por la parte actora, no reviste a mi entender, carácter concluyente. En efecto, la Escritura Pública referenciada es un instrumento anterior al reclamo cursado por la actora, de modo que resulta imposible determinar si el domicilio allí consignado permanecía vigente al momento del envío de la carta documento. Por su parte, el informe comercial en cuestión no es más que un reporte emitido por una entidad privada, cuya información no fue corroborada mediante otro medio de prueba -por ejemplo, una prueba informativa dirigida a organismos competentes como la AFIP, la Inspección General de Justicia o cualquier otro registro oficial que pudiera certificar el historial de domicilios declarados por la sociedad demandada-.

En definitiva, de todo lo expuesto se desprende que la conducta omisiva de la parte demandada, constituye una clara violación al deber de información que debe prevalecer en todas las etapas de la

formación del contrato, ya sea precontractual, contractual y poscontractual. En el caso de autos, la ausencia absoluta de prueba que acredite el cumplimiento de los deberes de información y la legitimidad de la deuda, indica que la entidad demandada no ha logrado demostrar que la Sra. Frías haya generado el saldo deudor por el cual fue luego informada en el Banco Central de la República Argentina.

#### **5. Responsabilidad de la entidad demandada.**

De los elementos analizados se desprende que Iudu Compañía Financiera S.A. (actualmente absorbida por Banco Supervielle S.A.) registró indebidamente a la Sra. Frías en la categoría “situación 2” de la Central de Deudores del BCRA, toda vez que no logró acreditar la existencia y legitimidad de la deuda que dió origen a dicha calificación.

A partir de esta conducta antijurídica de la parte demandada debe entenderse, en consecuencia, que existió una transgresión al deber genérico de no dañar a otro, consagrado en el artículo 1710 y siguientes del CCyCN, lo que la torna responsable por los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la ilegítima inclusión de la Sra. Frías en la base de datos del BCRA.

A ello se suma la grave falta al deber de información, que en el presente caso se erige como un hecho antijurídico autónomo y generador de responsabilidad. Destaco que el art. 4 de la LDC, no sólo constituye un principio general en materia de consumo, sino que consagra un derecho subjetivo del consumidor, toda vez que el art. 42 de la Carta Magna al utilizar la expresión “trato equitativo y digno”, se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. Los conceptos de dignidad, no discriminación e igualdad integran el núcleo de derechos personales que nuestro sistema constitucional consagra en cabeza de la persona humana y del consumidor (arts. 16 y 42 CN). En ese orden de ideas, Carlos Ghersi señala la creación de nuevos supuestos de responsabilidad de atribución objetiva como lo son la ausencia o defectos en la información (art. 4 LCD), la obligación legal de seguridad (art. 5 de la LCD), el trato indigno y las prácticas abusivas (Gheresi, C. “Los nuevos daños en el derecho del consumo. Buenos Aires: La Ley, 07/07/2011), sistema normativo que tienen su correlato en los arts. 1097, 1098, 1100 y concordantes del CCCN (conf. Cámara Civil y Comercial Común, Sala I, sentencia N° 185 de fecha 09/05/2016 dictada en los autos “Toledo, Alicia María vs. Banco Santander Río S.A. s/ mediación [acción de consumo]”).

En el caso particular, la obligación de informar impuesta por el art. 4 de la Ley 24.240, el art. 1100 del CCyCN y el art. 42 de la Constitución Nacional no fue cumplida en ninguna de las etapas de la relación. La demandada no informó sobre la supuesta deuda antes de registrarla, no respondió a los reclamos presenciales de los actores al momento de solicitar la baja de la tarjeta, y guardó injustificado silencio ante la carta documento que le fuera remitida. Señalo además que la accionada es una entidad experta en su rubro, con un alto grado de especialización y una evidente superioridad técnica sobre la consumidora; lo cual la obligaba a obrar con la máxima prudencia y pleno conocimiento de las cosas, por lo cual su conducta debe apreciarse con los parámetros de un estándar de responsabilidad agravada (art. 1725 CCCN). La carga de la prueba de haber brindado una “información veraz, detallada, eficaz y suficiente” recaía enteramente sobre la proveedora, quien no solo no cumplió con dicha carga, sino que exhibió una llamativa pasividad, contraria al principio de la buena fe y al deber de colaboración.

Esta total falta de información y la desatención a los reclamos de la parte actora vulneran el derecho a un trato digno, también amparado por el art. 42 de la Constitución Nacional y por el art. 8 bis de la Ley N° 24.240. La conducta de la demandada colocó a los actores en una situación de incertidumbre y desamparo, obligándolos a iniciar esta acción judicial para obtener una respuesta que debió ser proporcionada de manera diligente y oportuna.

En conclusión, la responsabilidad de la entidad demandada se encuentra debidamente acreditada, tanto por haber informado una deuda cuya existencia y legitimidad no ha podido probar, como por el incumplimiento sistemático y grave de su deber de información y de trato digno hacia los consumidores. Por tales motivos, se condenará a la demandada a resarcir los daños y perjuicios que su accionar ha ocasionado.

## **6. Pretensiones.**

Determinada la responsabilidad del demandado, corresponde entrar al estudio de las pretensiones reclamadas por los actores.

### **6.1. Tutela preventiva de daños.**

La parte actora invoca como parte integrante de sus pretensiones la Tutela Preventiva de daños. Indica que en caso de persistir la incorrecta afectación de la Sra. Frías, ésta es susceptible de seguir generando nuevos daños y/o agravando los ya ocasionados. En virtud de ello, se solicita que se ordene a la demandada a acreditar y/o realizar las gestiones necesarias para la desafectación y/o rectificación de la inclusión en la base de datos de riesgo crediticio Nosis, Veraz, Instituto de Informaciones Comerciales de la Federación Económica de Tucumán, Banco Central de la República Argentina (BCRA) y/u otras similares bajo la categoría de deudores Situación 2 de la Sra. Alejandra María Frías y otorgar una constancia de libre deuda que acredite que no mantiene, ni mantuvo, deuda en mora alguna con las empresas ludu Compañía Financiera S.A. y/o Cordial Compañía Financiera S.A..

Tengo presente que la sanción del Código Civil y Comercial de la Nación trajo consigo la recepción de la función preventiva del daño (arts. 1708 y 1710), consagrando los deberes de: a) evitar causar un daño no justificado, b) adoptar medidas para evitar un daño o disminuir su magnitud, y c) no agravar el daño ya producido. Las “acciones preventivas” -en rigor “pretensiones preventivas”- de los arts. 1711 a 1713 CCyCN llegan tanto para prevenir el eventual daño como para solicitar su cese.

Entiendo que la función preventiva juega un rol esencial pues, a la par de la resarcitoria, completan e integran el ideal de la reparación plena. La evitación del daño constituye uno de los pilares del nuevo ordenamiento civil, al cual le ha dado positiva recepción, dada su evidente importancia desde el punto de vista con que actualmente es mirado el daño, esto es, incluso antes de que se produzca, si existen probabilidades ciertas de su concreción.

En tal sentido, nuestra CSJT siguiendo lineamientos de la doctrina especializada interpretó que el art. 1711 del CCCN recepta el derecho a la prevención del daño, y que, verificados sus presupuestos de procedencia, los jueces cuentan con amplias facultades para ordenar la medida más idónea que permita neutralizar el riesgo, conforme al principio de menor restricción posible, actuando con firmeza y prudencia (conf. Corte Suprema de Justicia de Tucumán - Sala Civil y Penal, en los autos “Ramadan Camilo Ismael y Otro vs. Saavedra Enrique y Otro s/ Daños y Perjuicios”, Expte. N° CC8/13, sentencia N° 2412 de fecha 20/12/2019, Registro: 00058114).

En el presente caso, considero que se encuentran reunidos los presupuestos exigidos en el art. 1711 del CCyCN para la procedencia de la acción preventiva:

a) Conducta antijurídica: Conforme surge de los considerandos previos, la demandada no logró acreditar la existencia ni la legitimidad de la supuesta deuda invocada. Por ello, la inclusión de la Sra. Frías como deudora en “Situación 2” en la Central de Deudores del BCRA resultó inexacta y vulneró el deber genérico de no dañar, y los deberes de brindar información veraz y trato digno a la consumidora, que el proveedor debía satisfacer en la especie.

Si bien la calificación hoy ya no figura en la visualización del sitio web del BCRA ([https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Situacion\\_Crediticia.asp](https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Situacion_Crediticia.asp)) -que publica el historial crediticio de los últimos 24 meses- ello no implica que la información haya sido rectificadora o eliminada de la base histórica del organismo. Por el contrario, el informe oficial presentado por el BCRA (SAE 27/03/2025) confirma la persistencia del dato negativo, que continúa registrado como antecedente crediticio de la actora.

La omisión de rectificar dicho dato, así como la negativa de emitir una constancia de libre deuda, constituyen manifestaciones adicionales de la conducta antijurídica de la parte demandada.

b) Previsibilidad del daño: Es sabido que las entidades financieras evalúan las solicitudes de crédito atendiendo al perfil crediticio completo del peticionario, utilizando sistemas de análisis de datos históricos que pueden exceder el informe público de los últimos 24 meses del BCRA. En consecuencia, un antecedente negativo -aunque no sea visible en la consulta pública de la Central de Deudores- puede incidir negativamente en la calificación crediticia de la persona, generando restricciones en su acceso al crédito, contratación de servicios, u otros aspectos que hacen a su plena participación en la vida económica. Esta potencialidad de daño latente justifica plenamente la aplicación de la tutela preventiva, a fin de evitar futuras consecuencias perjudiciales para la parte actora.

Ahora bien, cabe aclarar que la rectificación debe ordenarse exclusivamente respecto de la Central de Deudores del BCRA, dado que no se ha acreditado en autos que la demandada haya informado directamente a otras bases de datos (tales como Nosis, Veraz o el Instituto de Informaciones Comerciales de la Federación Económica de Tucumán). Incluso, en los informes acompañados por la parte actora al iniciar la demanda, consta expresamente que la fuente de la información es el BCRA. Por ende, la inclusión en esas otras bases responde a una mera reproducción de los datos públicos emitidos por dicho organismo.

En virtud de todo lo expuesto, corresponde hacer lugar a la pretensión de la parte actora y, en consecuencia, ordenar a la demandada que: a) Acredite y/o realice las gestiones necesarias para rectificar la inclusión de la Sra. Alejandra María Frías (DNI N.º 22.414.434) bajo la categoría de "Situación 2" correspondiente al mes de mayo de 2021 en la Central de Deudores del Banco Central de la República Argentina (BCRA), y b) Expida una constancia de libre deuda que acredite que la actora no mantiene, ni mantuvo, deuda en mora alguna con Iudu Compañía Financiera S.A. y/o Cordial Compañía Financiera S.A.

## **6.2. Pérdida de chance.**

Los actores manifiestan que por la indebida inclusión de la Sra. Frías en el registro de deudores perdieron la posibilidad de acceder a un crédito prendario que iba a ser otorgado por Toyota Compañía Financiera para la adquisición de un vehículo en el mes de Octubre de 2022. Reclaman por este concepto la diferencia de valor del vehículo Toyota modelo Corolla Cross SEG 2.0 CVT entre el momento en que la compra se frustró (octubre 2022) y el momento en que finalmente pudieron adquirirlo (julio 2023).

En términos generales se ha entendido que la injusta calificación ante entidades de bases de datos crediticios coloca a los afectados en la imposibilidad de obtener tarjetas de crédito y paquetes de cuentas (Cám. Civil y Comercial Común, Sala 3, en "Del Negro vs. Banco Macro", sentencia N.º 479 del 14/11/2013). Incluso el perjuicio puede llegar a presumirse. Como lo sostuvo nuestra Corte Suprema de Justicia, en el caso de los consumidores con "firma afectada", la pérdida de posibilidades, tanto en lo productivo como en lo afectivo, luce evidente "encontrándose en la generalidad de los casos imposibilitado de obtener un crédito de cualquier tipo, efectuar la apertura

de una cuenta bancaria, acceder como usuario de una tarjeta de crédito, etc., resultando dificultoso para el afectado probar acabadamente la existencia y medida de ese daño por la posibilidad perdida". De este modo, privar de la posibilidad al sujeto conlleva daño, aun cuando pueda ser dificultoso estimar la medida de ese daño. Por esta razón, "la chance debe ser apreciada judicialmente según el mayor o menor grado de probabilidad de convertirse en cierta, no pudiendo identificarse nunca con el beneficio perdido" (CSJT en "Vera vs. Banco Patagonia", del voto del Dr. Estofán, sentencia N° 1531 del 06/10/2017).

Desde el punto de vista normativo, debe recordarse que, dentro de los daños materiales, el artículo 1738 del CCCN incluye a la pérdida de chance como daño resarcible. Se ha dicho que en la pérdida de chance el objeto indemnizable es la "oportunidad misma" y se configura en la pérdida del beneficio esperado de acuerdo a la probabilidad objetiva de su obtención. No es indemnizable una mera expectativa, sino que esa probabilidad debe tener un grado mínimo de factibilidad de que en el futuro se concrete, y, en consecuencia, a mayor posibilidad de concretarse en la realidad la expectativa, se incrementa la factibilidad que la jurisdicción recepte el reclamo como daño resarcible (Alferillo, P.; en Alterini, J.H. - Dir.-; "Código Civil y Comercial comentado. Tratado exegético", La Ley, Buenos Aires, 2015, T. VIII, pp. 192-199).

Los actores fueron capaces de probar que, efectivamente, el hecho de que la Sra. Frías fuera calificada como deudora por parte de Iudu Compañía Financiera S.A. en el sistema financiero fue el motivo por el cual Toyota Financial Service denegó el crédito prendario solicitado por el Sr. Pedro Manuel Ramón Pérez. Ello fue corroborado por la prueba informativa (SAE 14/03/2025) producida por la parte actora en la cual la concesionaria Line Up S.A. no solo confirma que la operación de compra se frustró, sino que transparenta el motivo exacto de dicha frustración al transcribir la observación de la financiera Toyota: "favor de enviar descargo de la cónyuge por sit 2 con IUDU CF por \$ 24.000". Esta prueba resulta a mi entender contundente ya que identifica el informe crediticio de la demandada como el obstáculo para la obtención del crédito requerido. La pericial informática, además, valida las conversaciones de WhatsApp entre personal de la concesionaria y el Sr. Pérez, donde se le comunica el mismo inconveniente.

En virtud de lo anterior, se evidencia con claridad la frustración de una oportunidad real y concreta. La chance perdida no constituyó una mera expectativa, sino una probabilidad con un alto grado de certeza. Los actores habían seleccionado el vehículo, el precio se encontraba fijado conforme surge de la factura adjuntada por la concesionaria, la cual debió ser anulada como consecuencia de la denegación del crédito solicitado por el Sr. Pérez, atribuida a la situación crediticia irregular de su cónyuge la Sra. Frías. En consecuencia, la frustración de dicha oportunidad configura un daño cierto que debe ser indemnizado.

Tengo en cuenta además, que en el caso particular de autos, la chance perdida consistió en adquirir el automóvil a un precio considerablemente menor. Esto se desprende de la diferencia existente entre el valor del automóvil al momento de la denegación del crédito prendario (\$9.126.000 conforme factura N° 0015-00013131 de fecha 28/12/2022) y el precio vigente al concretarse finalmente la operación (\$14.135.000 conforme factura n° 015-00014842 de fecha 31/07/2023).

En tal sentido, a los fines de la cuantificación del daño, corresponde hacer lugar al presente rubro por el monto resultante de la diferencia entre ambos valores, lo que arroja una suma de \$5.009.000. Sobre dicho importe deberá aplicarse un interés conforme la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde la fecha en la que se concretó efectivamente la compra del vehículo (31/07/2023) hasta el efectivo pago.

### **6.3. Daño moral.**

Los actores reclaman la suma de \$3.000.000 por el agravio moral sufrido.

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).

Debe recordarse que nuestros tribunales han entendido que en materia de derecho del consumidor es necesario valorar si la índole del hecho generador de la responsabilidad torna previsible la experimentación de un daño moral, acorde con el curso natural y ordinario de las cosas (Cám. CCC, Sala 2, Sent. 219 del 04/05/2018). Además, se ha reconocido una tendencia de la jurisprudencia hacia la tesis amplia del resarcimiento del daño moral contractual en la defensa del consumidor, en tanto el agravio moral frente al incumplimiento empresarial en las relaciones de consumo surge *per se* resultando innecesaria su prueba específica, mereciendo una apreciación autónoma que no tiene por qué guardar relación con el daño patrimonial (conf. Cám. Civil y Comercial Común de Concepción, Sala 2, en "Montenegro vs. Flecha Turismo", sentencia N° 308 del 11/09/2024).

Asimismo, en caso similares se ha señalado jurisprudencialmente: "(...) el agravio moral, en casos como el de autos en donde la compañía demandada informa erróneamente a -la base de datos de deudores- un atraso inexistente, consiste precisamente en una conducta reprochable en derecho, ya que desde el mismo momento en que es provocada, afecta injustamente el honor y el buen nombre comercial de una persona, que desde tal comunicación aparece en el sistema (- de la base de datos de deudores -) con una condición patrimonial y financiera deficiente en forma indebida. Por lo tanto al rozar una esfera íntima de una persona inserta en un medio económico y social moderno inflinge el daño con prescindencia de mayores consideraciones o de la necesidad de probar la índole del agravio puesto que consiste en un daño moral "in re ipsa", en donde no resulta imprescindible una prueba acabada y concluyente de los padecimientos que el actor debió soportar en esta suerte de "capitis deminutio" en que se vió degradado por el obrar indolente y no muy profesional de la empresa demandada" (conf. Cámara Civil y Comercial Común, Sala 3, en "Leiva Carla Vanessa c/ AMX Argentina S.A. -Claro- S/ Accion De Consumo", sentencia N° 449 de fecha 31/08/2016).

En función de las pautas expuestas, cabe concluir razonablemente que los hechos padecidos por los actores fueron susceptibles de provocarles perjuicios de índole extrapatrimonial. En particular, la indebida inclusión de la Sra. Frías como deudora en el sistema financiero comprometió su honor y afectó negativamente su reputación crediticia. Debe ponderarse también que esta información errónea tuvo como efecto inmediato la imposibilidad de que ella y su esposo -quien figuraba como solicitante del crédito- accedieran al financiamiento prendario requerido para la adquisición de un vehículo. Esto puede haber causado razonablemente una frustración y consecuentemente una afectación espiritual en ambos.

Asimismo, el accionar del demandado -quien omitió brindar información tanto durante el desarrollo de la relación contractual como a lo largo del presente proceso- resulta idóneo para lesionar los sentimientos de los actores, afectar su estado anímico y provocar angustia, incomodidades, molestias y padecimientos que exceden los que razonablemente podrían esperarse en el marco de una relación entre empresa y consumidor. A ello se suma el hecho de que los actores se vieron forzados a iniciar este juicio para obtener una respuesta, lo que permite tener por suficientemente acreditada la existencia de un daño extrapatrimonial que corresponde ser resarcido.

A los fines de su cuantificación, se sigue la pauta fijada en términos generales en el artículo 1741 CCyCN 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 -como mero valor de referencia- el precio de un televisor de acuerdo a los valores de mercado vigentes al momento de dictar sentencia (Smart TV de 55 pulgadas, por ejemplo <https://www.fravega.com/p/smart-tv-samsung-qn55ls03bagczbc-55-qlcd-4k-22159494/>). La elección de esta opción está justificada en que estos dispositivos electrónicos son el principal medio utilizado para entretenimiento personal por nuestra sociedad al momento de disfrutar del tiempo de ocio (cfr. INDEC, "Uso y distribución del tiempo libre", disponible en <https://www.indec.gob.ar/>). En definitiva estimo prudente condenar a la demandada a indemnizar a los actores por las consecuencias no patrimoniales en la suma de \$1.999.999 calculados a la fecha de la presente sentencia, a lo que corresponde agregarle un interés moratorio de 8% (cfr. art. 1748, CCyCN) anual desde la fecha de recepción del reclamo acreditado por carta documento (13/12/2022) 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.

#### **6.4. Daño punitivo.**

Los actores solicitaron la aplicación de la multa prevista por el artículo 52 bis de la LDC, norma que faculta al juez a aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que debe ser graduada en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Los daños punitivos han sido definidos por la doctrina como "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón D.; Daño Moral, Buenos Aires: Hammurabi, 1996, p. 453). Por otra parte, Alejandro Chamatropulos sostiene, en una definición más amplia y precisa que: "Los daños punitivos o multas civiles son 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" (conf. Chamatropulos, Demetrio Alejandro; Estatuto del Consumidor Comentado, Buenos Aires: La Ley, 2016, T. II, pp. 257-258).

En lo que respecta a la procedencia de esta multa corresponde recordar los conceptos doctrinarios y jurisprudenciales receptados por la Corte Suprema de la provincia. Se ha definido así que los daños punitivos son aquellos otorgados para castigar al demandado por una conducta particularmente

grave, y se distingue 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 –también según los conceptos receptados por el Máximo Tribunal local– 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).

Entiendo que en el caso analizado existen motivos suficientes para declarar procedente la multa por daño punitivo.

En efecto, tengo presente que se verificaron incumplimientos reprochables por parte de la empresa accionada respecto de sus responsabilidades como entidad profesional en el rubro. Así, y conforme se analizó, Iudú Compañía Financiera S.A. ha vulnerado sistemáticamente el derecho a la información y al trato digno del consumidor (arts. 4 y 8 bis de la Ley N° 24.240). Incluso en esta instancia judicial, la demandada ha incurrido en una actitud desaprensiva, al invocar una presunta deuda cuya existencia no ha logrado acreditar, debido a su absoluta falta de colaboración en la producción de prueba tendiente al esclarecimiento de los hechos debatidos. En este sentido, también ha incumplido el deber legal de colaboración reforzada en materia probatoria previsto en el artículo 53 de la Ley de Defensa del Consumidor. Todo ello, sumado a las infracciones legales previamente señaladas, permite afirmar que en el presente caso se configura un grado de desaprensión e indiferencia por parte del proveedor respecto de los derechos de los consumidores afectados, lo que torna procedente la aplicación de una multa civil por daño punitivo.

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. Cabe resaltar que habiendo sido Iudú Compañía Financiera S.A. absorbida por Banco Supervielle S.A., será esta última entidad la que deberá asumir las consecuencias dañosas derivadas de los incumplimientos cometidos por su antecesora.

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 (conf. CSJT, en “Esteban”, sentencia N° 590 del 25/04/2019 y doctrina allí citada).

En atención a las circunstancias del caso previamente expuestas, y aplicando criterios de prudencia y razonabilidad, la multa civil se fijará en la suma equivalente a 5 (cinco) Canastas Básicas Totales para un Hogar de tipo 3, conforme a los valores publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), la que deberá ser cuantificada al momento de ejecución de sentencia. El monto resultante devengará intereses según la tasa activa del Banco de la Nación

Argentina desde la fecha en que se proceda a su cuantificación hasta la fecha de su efectivo pago.

#### **7. Costas.**

Por el principio objetivo de la derrota, impongo las costas al demandado vencido. (art. 61 CPCyCT).

#### **8. Honorarios.**

Al no ser posible determinar la base sobre la cual deben ser calculados los honorarios, 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 CPCC.

Por ello,

#### **RESUELVO:**

**I. HACER LUGAR** a la demanda deducida por Alejandra María Frías DNI N° 22.414.434 y Pedro Manuel Ramón Perez DNI N° 14.661.875, en contra de Banco Supervielle S.A. CUIT N° 33-50000517-9 (absorbente de Iudú Compañía Financiera S.A., CUIT N° 30-70181085-2), conforme a lo considerado.

**II. ORDENAR** al demandado que: a) Acredite y/o realice las gestiones necesarias para rectificar la inclusión de la Sra. Alejandra María Frías DNI N° 22.414.434 bajo la categoría de "Situación 2" correspondiente al mes de mayo de 2021 en la Central de Deudores del Banco Central de la República Argentina (BCRA), y b) Expida una constancia de libre deuda que acredite que la actora no mantiene, ni mantuvo, deuda en mora alguna con Iudu Compañía Financiera S.A. y/o Cordial Compañía Financiera S.A.

**III. CONDENAR** al Banco Supervielle S.A., a abonar a los actores en el plazo de diez días de quedar firme la presente resolución, los siguientes montos: a) \$5.009.000 (Pesos cinco millones nueve mil) en concepto de pérdida de chance; b) \$1.999.999 (Pesos un millón novecientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve) en concepto de daño moral; c) La suma equivalente a 5 (cinco) canastas básicas totales para un Hogar tipo 3 conforme a los valores publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), la que deberá ser cuantificada al momento de ejecución de sentencia, en concepto de daño punitivo. Todo ello más el interés en la forma considerada en cada rubro.

**IV. COSTAS** al demandado vencido, conforme a lo considerado.

**V. DIFERIR** pronunciamiento de honorarios para ulterior oportunidad.

**VI. HÁGASE SABER.** MLM.-

**DR. FERNANDO GARCIA HAMILTON.**

**JUEZ SUBROGANTE.**

Actuación firmada en fecha 02/07/2025

Certificado digital:

CN=GARCIA HAMILTON Fernando, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20248024845

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