

GROSSSHANZ ELENA VALERIA C/ GRUPO UNION S.A. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO) JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N°1 - GENERAL ROCA

General Roca, 09 de septiembre de 2024.

**I. Proceso:** Para resolver en estos autos caratulados "**GROSSSHANZ ELENA VALERIA C/ GRUPO UNION S.A. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**" ( **RO-01550-C-0000**) del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

**II. Antecedentes: 1) Demanda interpuesta por el Sra. GROSSSHANZ ELENA VALERIA -fecha 05/10/2021 SEON-:** Se presenta la actora por derecho propio, con patrocinio letrado e inicia demanda contra Grupo Unión S.A, U.P.A.M y Mutual de Jubilados, Retirados y Pensionados provinciales a fin de requerir el pago de daños y perjuicios, el pedido de nulidad/readecuación de los contratos por abusivos e ilegales y el cese o modificación de los descuentos indebidos, más la imposición de daño punitivo.

Relata que es una empleada pública provincial que se desempeña como Sargento dentro de la policía de General Roca, plantea que hace varios meses se le están realizando descuentos en concepto de "UPAM". Establece que ese descuento es en base a cobros indebidos que realiza una entidad financiera o prestamista y lo encuadra dentro de la ley 24.240.

Señala que a mediados del año 2015 y con anterioridad, por sus necesidades familiares tuvo que contratar un préstamo con una empresa financiera denominada "FLASH CASH". Expresa que esta empresa se dedicaba a realizar préstamos a empleados públicos provinciales, se comprometían a realizar cobros en cuotas mensuales, diciendo que la cuota era fija y totalmente accesible.

Refiere que solicitó dos préstamos personales, el primero en el año 2012 por la suma de \$25.000 y en el año 2018 aproximadamente por la suma \$10.000, que se abonarían en (36) cuotas cada uno. Plantea que la empresa nunca le entregó los contratos firmados. Desde un principio le comenzaron a realizar descuentos salariales en concepto de "UPAM" para abonar los respectivos préstamos.

Describe que desde el primer momento, los cobros comenzaron a ser desproporcionados e ilegales en concepto de "U.P.A.M", por fuera de lo pactado y algunas veces superaban el 20% del sueldo.

Manifiesta que mes a mes los descuentos se agravaban y no dejaron de realizarse,

hasta el día que interpuso la demanda se seguían haciendo descuentos de sumas de \$700 a \$1000, sin importar que las deudas ya se encontraban canceladas.

Expone que sufrió descuentos salariales descomunales y que nunca ingresó en mora. Sin embargo cuando revisó su situación crediticia en el BCRA figuraba como en "SITUACIÓN 5" con una empresa financiera llamada Mutual de Jubilados, Retirados y Pensionados provinciales, por esto deduce que estos prestamos fueron otorgados por grupo UNIÓN SA. Refiere que Mutual de Jubilados, Retirados y Pensionados y "Union Provincial Asociación Mutual", pertenecen a este grupo económico Grupo Unión S.A, que solo tiene su giro comercial para realizar prestamos personales a agente públicos provinciales.

Agrega que toda la situación le resulta grave e indignante, debido a que el salario como policía es su único ingreso mensual y esta destinado a el sustento familiar, que todo lo ocurrido afecta sus derechos a la propiedad art 18 de la CN, al trabajo mínimo, vital y móvil art 14 bis de la CN.

Plantea a su vez la violación de las normas del Dec.Ley 6754/43 al pactar unilateralmente las cuotas de descuento. Que este decreto limita el poder de la entidad para efectuar descuentos hasta un 8% anual del salario.

Establece que al continuar los descuentos se estaría incurriendo en el delito de estafa y abuso de firma en blanco. El actuar de la demandada le causo un grave perjuicio quitándole mes a mes parte del salario.

Cuantifica los daños y perjuicios y solicita la readecuación y/o nulidad del contrato, conforme a la tasa del 8% anual pasiva del BCRA a la fecha de su celebración.

Por daño material reclama \$150.000.- sujeto a lo que surja de la prueba, correspondiente a las cuotas incorrectamente liquidadas **del mes de septiembre/2016**y descontadas, más intereses desde el cobro indebido. Por daño moral \$400.000.- (conf. aclaración realizada 07/10/21 en SEON). Por último solicita la aplicación de sanción punitiva.

Ofrece prueba, funda en derecho y peticiona que se haga lugar a la demanda, con costas.

**2) Contestación de la demandada UNIÓN PROVINCIAL ASOCIACIÓN MUTUAL (UPAM) -SEON 01/11/2021-:** Se presenta por medio de gestor procesal.

Efectúa la negativa general y particular de cada uno de los hechos invocados.

Expone su versión de los hechos. En primer lugar, destaca que es una entidad mutualista regularmente constituida que presta diversos servicios a sus asociados y por

ello se vincula con otras entidades con las cuales posee convenios de colaboración (sociedades comerciales u otras mutuales), a fin de poder brindar a sus asociados la opción de tomar préstamos personales y/o ayudas económicas

Plantea que es falso que Unión Provincial Asociación Mutual pertenezca a Grupo Unión S.A. o integre un grupo económico con las demás co-demandadas como instala la actora. Establece que los préstamos personales y/o ayudas económicas que pudieran otorgarse bajo este sistema son pagaderos mensualmente a través del descuento en los recibos de haberes de los asociados solicitantes, mediante el sistema denominado “códigos de descuento”, que posee Unión Provincial Asociación Mutual, cumpliendo con la normativa de la Provincia.

Explica la operatoria y señala que la Sra. Grosshanz es asociada de Unión Provincial Asociación Mutual y no ha solicitado ayudas económicas a dicha entidad, sino que ha mantenido créditos con otras entidades como son Grupo Unión S.A. y Mutual de Jubilados, Retirados y Pensionados Provinciales, los cuales se encuentran cancelados en su totalidad a la fecha, es decir, a la fecha no se registran descuentos en concepto de cobro de préstamos y/o ayudas económicas.

A la fecha de interposición de la demanda, la actora únicamente mantenía el descuento correspondiente al pago de la cuota social la cual permitía el acceso a múltiples servicios y que la forma de pago de las cuotas oportunamente pactadas, fue a través del descuento de los haberes mensuales que la Sra. Grosshanz percibía de la Provincia de Río Negro.

Establece que en relación a la baja de la calidad de asociado, se efectiviza a partir del requerimiento expreso y por escrito por parte del asociado. En este caso en particular, dicho requerimiento no había sido recibido, hasta que se tomo conocimiento de la demanda, inmediatamente se procedió a dar de baja a la Sra. Grosshanz como asociada.

Destaca que los descuentos que realiza Unión Provincial Asociación Mutual engloban las distintas cuotas de cada uno de los productos que ha solicitado la Sra. Grosshanz y los intereses que pudieran generarse, en caso de que los descuentos no se realizaron o se realizaran en forma parcial.

Señala que no es menor el hecho de que tales descuentos, no solo han sido sucesivamente consentidos por la actora sino también que elección de la modalidad y la operatoria de la Mutual que represento ha sido también ratificada cada una de las veces que la misma ha decidido concurrir a Unión Provincial Asociación Mutual para solicitar

nuevos productos y/o servicios.

Realiza un análisis normativo del Decreto 6754/43, 484/87 y Ley 20.744. Establece que no resulta aplicable aquella normativa. Tampoco lo es el límite del 20% de la remuneración como tope y que no corresponde a Unión Provincial la aplicación de aquellas disposiciones que imponen porcentajes máximos de afectación sobre los recibos de haberes, por el contrario es la autoridad pública quien debe definir los montos máximos a descontar y aplicar dichos límites y porcentajes máximos de deducción. Concluye así que no se le puede atribuir responsabilidad, en caso que los límites no hayan sido aplicados.

Ofrece prueba, efectúa reserva y peticiona el rechazo de la demanda, con costas

**3) Contestación de la demandada GRUPO UNIÓN S.A. -SEON 01/11/2021-**  
: Se presenta por gestor procesal a contestar la demanda en su contra. Efectúa la negativa general y particular de cada uno de los hechos expuestos en la demanda.

Señala que la actora está falseando los hechos a los fines de construir un caso contra Grupo Unión S.A, desconociendo el motivo del reclamo sobre los descuentos indebidos y que relación tienen con los mismos.

Manifiestan que en la actualidad no mantienen relación contractual alguna con la señora Grosshans. A los fines de acreditar dicha situación adjuntan un informe de la situación crediticia emitida por el Banco Central.

Expone que la actora solicitó entre los años 2014 a 2015, 7( siete) préstamos personales, los cuales se encuentran cancelados en su totalidad. Detalla los mismos: préstamo personal N° 215.828 solicitado en 27/01/2014 por la suma de 7.0070,83 a devolver en veinticuatro (24) cuotas mensuales y consecutivas de \$774,01, el segundo N° 215.832 solicitado en fecha 27/01/ 2014 por la suma de \$3.030,42 a devolver en veinticuatro (24) cuotas mensuales y consecutivas de \$331,73, el tercero N° 226.145 en fecha 13/02/2015 \$6.536,99 a devolver en dieciocho (18) cuotas mensuales y consecutivas de \$832,35, el cuarto N° 227.165 solicitado en fecha 10/03/2015 por la suma de \$6.545,54, a devolver en veinticuatro (24) cuotas mensuales y consecutivas de \$654,67., el quinto N° 234.774 20/07/2015 por la suma de \$14.398,95 a devolver en treinta (30) cuotas mensuales y consecutivas de \$1.355,80, el sexto N° 250.505 08/04/2016 por la suma de \$23.562,31a devolver en treinta y seis (36) cuotas mensuales y consecutivas de \$2.056,33. y por ultimo el séptimo N° 257.012 solicitado en fecha 09/06/2016 por la suma de \$7.855,50 a devolver en veinticuatro (24) cuotas mensuales y consecutivas de \$594,32.-

Establece que la forma de pago pactada en todos los casos fue por intermedio de descuento por recibo de haberes habiendo autorizado expresamente la actora a Unión Provincial Asociación Mutual (UPAM) a efectuar las retenciones en concepto de pago de cuotas.

Entiende que la actora falta a la verdad en la demanda interpuesta dado que afirma haber solicitado solo dos préstamos y por valores muy distintos a los reales. Explica que los descuentos que impactaban sobre los haberes de la señora Grosshanz se realizaron conforme lo libremente pactado

Plantea la aplicación de la teoría de los actos propios, ya que existe una evidente y manifiesta contradicción de la actora, vulnerando la buena fe. Detalla como si fue dando esta contradicción marcando que la actora utilizó en reiteradas oportunidades los servicios que brinda la entidad, recibió el dinero solicitado, realizó los pagos tolerando los montos y la modalidad para posteriormente y una vez cancelados los mismos pretender desconocer los descuentos y la modalidad tachando a los mismos como de indebidos e ilegales, solicitando el reintegro de sumas de dinero y el pago de supuestos daños y perjuicios.

Cuestiona la normativa en la que funda la acción e impugna los daños reclamados.

Funda en derecho y ofrece prueba y solicita el rechazo de la demanda, con costas.

**4) Contestación de la demandada Mutual de Jubilados, Retirados y Pensionados Provinciales. -SEON 01/11/2021-:** Se presenta por gestor procesal. Niega los hechos y la documental.

Inicia remarcando las contradicciones de la actora enunciadas al momento de presentar la demanda tanto en los montos reclamados como así también en el relato de los hechos.

Explica como es la prestación de servicios que ofrece, a través de la cual por el otorgamiento de una suma de dinero requerida (mutuo) y su posterior devolución por parte del requirente en cuotas mensuales, las cuales se descuentan de los recibos de haberes solicitantes.

Exponen que la accionante conoce en detalle la operatoria por cuanto el sistema descripto es ampliamente conocido y utilizado por la mayor parte de los empleados públicos. Remarcan que la actora solicitó 8 ayudas económicas entre los años 2012 a 2016 y que no se le ha otorgado ninguna ayuda económica en el año 2018 como falsamente denuncia la actora.

Luego manifiesta que estas ocho ayudas económicas fueron por importes absolutamente disimiles a los denunciados. Detalla las mismas, remitiendo a los legajos que acompaña como documental y aclara que todas las operaciones se encuentran canceladas en su totalidad. La forma de pago de las cuotas pactadas, era a través del descuento de los haberes, autorizando expresamente a Unión Provincial Asociación Mutual a realizar el descuento.

Expresa que el hecho de que existieron periodos donde no pudo descontarse la totalidad de las cuotas comprometidas podría obedecer a que la accionante comprometió sus haberes por valores que superaban los porcentajes admitidos, siendo imposible afectar su recibo por importes superiores, todo conforme a la normativa provincial aplicable.

Solicita la aplicación de la teoría de los actor propios. Rechaza el encuadre jurídico. Cuestiona los daños reclamados.

Ofrece prueba, efectúa reserva y peticiona el rechazo de la demanda,

**5) Apertura y clausura de la etapa probatoria:** En fecha 26/05/22 se provee la prueba ofrecida por las partes, en fecha 26/06/24 se decreta la caducidad de prueba pendiente de producción de las demandadas, clausurándose el periodo probatorio. El día 22/07/24 alega la actora y el 23/07/24 demandadas, el día 31/7/24 dictamina la agente fiscal en turno y el 13/08/24 pasan las presentes a dictar sentencia providencia que se encuentra firme y consentida.

**III.- Fundamentos de hecho y de derecho: 1) La cuestión a decidir:** La parte actora reclama, con fundamento en la normativa consumeril, la nulidad y/o readecuación de los contratos celebrados con las demandadas. Sostiene que por necesidades familiares tuvo que sacar créditos en Flash Car y que desde el año 2012 se vinculó con las demandadas solicitando dos préstamos. Que por los mismos se le realizaron descuentos descomunales, afectándose el tope de embargabilidad y derechos como consumidora. Niega deber suma alguna a las demandadas.

La demandada UPAM niega que exista un grupo económico con las restantes demandadas, luego reconoce que existen convenios de colaboración entre ellas, que la Sra. Grosshanz es asociada de dicha Asociación Mutual, que no ha pedido ayudas económicas a dicha entidad, pero sí a las restantes demandadas, todos los que se encuentran cancelados a la fecha de contestar demanda. Afirma que la asociación es quien retiene de los haberes de la actora descuentos para realizar los pagos de los préstamos, pero que no es la destinataria final de las sumas descontadas.

Alega que la pretensión de la actora es contraria a los actos propios y a la buena fe y sostiene que no resulta responsable por los hechos invocados, que en su caso es la autoridad pública la competente para determinar el tope de embargabilidad de los haberes.

Grupo Unión S.A afirma que la actora -en los años 2014/2015- sacó siete préstamos en dicha sociedad, los que se encuentran cancelados en su totalidad, por lo que considera que no resulta responsable.

Por último, Mutual de Jubilados, Retirados y Pensionados Provinciales reconoce que la Sra. Grossshanz solicitó diversas ayudas económicas desde el año 2012 al 2016, operaciones que se encuentran canceladas, que los descuentos se han realizado conforme lo pactado, por lo que no le cabe responsabilidad alguna.

De ello se deduce que la primera cuestión a dilucidar será si resulta aplicable la normativa consumeril, para luego determinar si las demandadas resultan responsables en razón de la vinculación contractual, que se ha reconocido y, en su caso, sobre los daños y perjuicios que se reclaman.

**2) Marco normativo aplicable. Abordaje constitucional-convencional del conflicto:** Como se dijo, todas las demandadas cuestionan que a la presente causa resulte aplicable la normativa consumeril, en tanto afirman que la Sra. Grossshanz no es consumidora sino asociada de la mutual.

A fin de dilucidar tal cuestión, tengo presente que éste conflicto se ha generado por el préstamo de dinero o ayuda económica que solicitó la Sra. Brito, quien resulta ser consumidora en los términos del art. 1° de la ley 24.240 y del art. 1092 del CCyC, norma que además define la relación de consumo.

Sostiene la doctrina que "crédito al consumo" comprende todas las operaciones por las que se financien total o parcialmente la adquisición o utilización de bienes y/o servicios para consumo privado (es decir, personal, familiar o social), cualquiera sea su forma, modalidad, tipo contractual o de otra especie, otorgado directamente por el proveedor del bien y/o servicio o por un tercero, vinculado o no con el proveedor. Quedan incluidas por consiguiente las operaciones de financiación del propio proveedor... las operaciones de financiación realizadas por una entidad financiera o asimilable —cooperativas, mutuales, asociaciones sindicales— con la finalidad de financiar una relación de consumo principal, vinculada o no con el proveedor" (Conf. ARIAS CÁU, Esteban Javier - BAROCELLI, Sergio Sebastián, Juicio ejecutivo, títulos de crédito y derecho del consumidor).

Asimismo, el STJ en la causa "ABN AMRO BANK", ha definido el crédito de consumo haciendo hincapié en "cualquiera sea la técnica jurídica utilizada para realizar tal crédito" (Se. N° 72/2014 del 09/10/2014).

Así las cosas, siendo que no se encuentra debatido que la actora tomó créditos/ayudas económicas con dos de las demandadas, por lo el caso debe resolverse a la luz del microsistema del consumo, con base constitucional en el art. 42 de la CN, junto a la LDC y al nuevo CCyC, concretamente las normas y principios protectorios consagrados en la ley especial como lo son, entre otros, el deber de información, el trato equitativo y digno, los previstos como núcleo duro de tutela para los contratos de consumo y los contratos bancarios con consumidores y usuarios (conf. arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cdtes CCyC).

**3) Análisis del caso. La prueba producida:** La valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio – Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140). En particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas" que surge del art. 53 de la LDC y que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. doctrinal legal STJ SE.145/19 "COLIÑIR").

Bajo tales pautas se analizará la siguiente prueba producida en el proceso.

**3.1.- Documental:** La incorporada al expediente.-

**3.2.- Documental en poder de las partes:** De GRUPO UNION S.A. en fecha 06/06/2022 18:42:05, de UPAM en fecha 09/06/2022 12:06:14, y de Mutual de Jubilados, Retirados y Pensionados Provinciales en fecha 13/06/2022.

**3.3.- Informativa:** POLICÍA DE RÍO NEGRO SERVICIO PENITENCIARIO PROV. RÍO NEGRO (19/04/2024); BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (17/11/2023), BANCO PATAGONIA (19/10/2023), Boletín Oficial de Santa Fe (29/11/2023).

**3.4.- Testimoniales:** Declararon las Sras. VEGA PAMELA GISEL y CARRILAO PAOLA ELIZABETH en fecha 08/09/2022.

**3.5.- Pericial contable:** Presentada por el Cr. Facundo Sandoval en fecha 20/10/2022, se intima por aclaraciones en fecha 25/10/22, las que responde el 01/11/2022. El 11/11/2022 se cursa nueva intimación, contestada en fecha 22/11/2022.

La codemandada impugna en fecha 29/11/2022, siendo contestada por el perito en fecha 07/12/2022.

**3.6.- Pericial psicológica:** Presentada por la Lic. María Valeria Beck en fecha 23/06/2023 11:51:50.

Respecto de la prueba pericial caligráfica, informativas a INAES, al BCRA, ofrecidas por las demandadas, se declaró la caducidad.

**4) Análisis del caso. Relaciones entre las aquí demandadas. Conexidad y red contractual. Efectos:** La actora ha conformado un litisconsorcio pasivo; demandó a Unión Provincial Asociación Mutual, Grupo Unión S.A y a la Mutual, quienes se presentaron al proceso; cada una de ellas solicitó el rechazo de la demanda y argumentaron la teoría de los actos propios y afirmando que todos los créditos tomados se encuentran cancelados.

UPAM, en su presentación, negó que con las demandadas conformaran un grupo económico, pero por otro lado reconoció “convenios de colaboración” con las mismas.

Como ya referí, de los art. 3 LDC y 1092 CCyC surge la noción de “relación de consumo”, que me llevan a concluir que no puede pensarse eficazmente la protección de la persona consumidora si sólo nos enmarcamos en cada contrato celebrado, haciendo caso omiso a la operación jurídica económica efectivamente concretada.

Para ello se debe indagar en las relaciones internas entre las aquí demandadas, a fin de dilucidar ellas conforman un encadenamiento contractual, si existen contratos coligados -de colaboración-, si todas ellas conforman una red contractual, sí los contratos individuales celebrados por la actora están vinculados entre sí y, finalmente si se puede responsabilizar a todas ellas.

Para dar respuestas a los mismos señala Lorenzetti que: “...el principal problema reside en la interpretación de las cláusulas de coligación o de conexión que imponen al intérprete la difícil labor de desentrañar el auténtico sentido y alcance de ellas, en el contexto que proporciona la operación global concertada, no pudiendo prescindirse de la categoría contractual, en el caso de consumo...”. Luego afirma “...Finalmente, la coligación fáctica se presenta cuando los negocios han quedado relacionados en la realidad social; en principio ello no producirá efectos jurídicos, salvo que pueda reconocerse un supuesto de conexión o coligación relevante a partir de una correcta interpretación...Así, y sólo a manera de enunciación, se entiende que la categoría tipificada mediante el nuevo art. 1073 del nuevo Código posibilita reconocer dentro de sí a las redes construidas mediante vínculos contractuales ordenados a través de la

convergencia de un sólo sujeto que los una o ligue, como sucede en el ámbito de los contratos de colaboración empresaria..." (conf. LORENZETTI, Ricardo, Código Civil y Comercial de la Nación comentado, T. VI, Rubinzal-Culzoni, Editores, p. 150).

Para dilucidar tal cuestión, el art. 1073 del CCyC dispone: "Hay conexidad cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido. Esta finalidad puede ser establecida por la ley, expresamente pactada, o derivada de la interpretación". Luego: "Los contratos conexos deben ser interpretados los unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido" (conf. art. 1074 CCyC).

Al respecto, surge de la prueba acompañada por la actora que en recibos acompañados correspondientes a los años 2018 a Agosto 2021 se le efectuaron descuentos en sus haberes como personal policial (véase Enero 2018 la suma de \$3.462.-// Agosto 2021 \$750).

Dichos descuentos se verificaron desde el año 2013 (\$60.-) incrementándose a partir de año 2016 (Marzo 2016 \$6.852.- Abril 2016 \$6.922,43 y Octubre del mismo año \$9.123,87-), como surge de los recibos acompañados por las demandadas.

Por su parte, la propia UPAM acompañó al proceso formularios de solicitud de adhesión de la Sra. Elena en el año 2012, consignándose allí los datos del empleador - Policía de Río Negro-. En los anexos surgen datos de préstamos de Grupo Unión S.A y también los de la Mutual, todo lo que coincide con la documental aportada por las restantes demandadas.

Si bien la documental acompañada por las demandadas fue desconocida por la actora y no corroborada en su autenticidad, por haberse decretado la caducidad de la pericial caligráfica, dichos recibos no pueden ser desconocidos por los propios oferentes de la prueba, por los que he de considerarlos.

De los anexos surgen datos de préstamos de Grupo Unión S.A y de Mutual de importe solicitado, monto percibido, valor de cuota social, cantidad de cuotas, montos, gastos administrativos, tasa de interés, modalidad de cancelación por descuento de recibo de haberes, tasa nominal y efectiva anual, costo financiero, sistema de amortización francés.

Se encuentra acreditado también que Grupo Unión S.A surge que dicha empresa se encuentra registrada ante AFIP para prestar servicios de crédito, financiamiento y

actividad financiera. Lo mismo respecto Mutual de Jubilados, entidad que registra como actividad servicios de financiación.

Se encuentra acreditada la autenticidad de la publicación del Boletín Oficial de Santa fe en Enero del año 2017 en el que se da a conocer que Grupo Unión constituyó prenda de primer grado en favor de una sociedad constituida en el extranjero sobre los créditos de Mutual de Jubilados, Retirados y Pensionados provinciales y de UPAM (conf. informativa 29/11/23).

Las demandadas han acompañado al proceso convenios de gestión de préstamos celebrados en cooperación por Grupo Unión y la Mutual.

A su vez, las tres demandadas tienen domicilio legal en Rosario, Santa Fe (conf. surge de los poderes acompañados).

Todas ellas constituyen presunciones que he de considerar en tanto son “... inferencias, deducciones a partir de ciertos hechos que se denominan ‘indicios’; cuando la conclusión la saca el legislador y la vuelca en la norma, se consagra una presunción legal; cuando la extrae el juez, teniendo en cuenta lo que ocurre normalmente, estamos frente a las judiciales o presunciones hominis. Su poder de convicción depende del número de indicios, de su gravedad y coincidencia; pueden llegar a probar sin requerir el apoyo de otros medios. La doctrina clásica, aferrada a formulas, exigía que las presunciones, para hacer plena prueba, fueran varias, precisas y concordantes. La actual deja la cuestión a la apreciación judicial, conforme a la regla de la sana crítica...”. (Conf. Alberto. J. Bueres y Elena I. Highton, “Código Civil y Normas Complementarias”, T° 3 “C”, Ed. Hammurabi, Pág. 4/6).

Valorada toda la prueba reseñada, surge como primera conclusión que la Sra. Grosshanz se ha vinculado con las aquí demandadas, que ha contraído préstamos con Grupo Unión y con Mutual de Jubilados, lo que da cuenta de contratos autónomos, derivando de cada uno obligaciones individuales.

A su vez, se ha acreditado que UPAM ha sido la entidad que efectuó los descuentos sobre los haberes de la accionante y que fue “autorizada por la actora para realizar los pagos correspondientes de las cuotas de los préstamos y ayudas económicas que le fueron otorgadas”, lo que según afirma encuentra fundamento en los convenios de colaboración celebrados.

Tal entramado de relaciones pone en evidencia la existencia de una red contractual entre las demandadas, quedando demostrada así una clara e íntima vinculación o conexidad entre las empresas Grupo Unión S.A y Mutual de Jubilados -

quienes prestan servicios financieros conf. alta de AFIP- y el ente encargado de efectuar los descuentos de las cuotas de los créditos Unión Provincial Asociación Mutual, quien ha su vez es quien ha celebrado el convenio con la Provincia, para quien la accionante presta labores como docente, por lo que resultan aplicables los art. 1073 y 1074 y ss. del CCyC, ya citados.

Delimitado así tal contexto de contratos conexos y una red contractual, corresponde en los puntos siguientes tratar los incumplimientos que la actora achaca a las demandas.

1) Afectación a sus derechos constitucionales a la propiedad y su salario: Se ha acreditado que bajo el concepto otros descuentos y deducciones titulado UPAM, la actora a partir del año 2016 y hasta Noviembre 2021 vio afectado su salario.

Del informe de la Policía de Río Negro, empleadora, respecto la Sra. Elena Valeria Grosshanz surge que desde el año 2007 a Octubre de 2021 se le efectuaron descuentos bajo el cód 497 UPAM que ascienden a un total de \$509.098,42.- Allí se detallan todos los meses, efectuando una comparación con los recibos surge que en Octubre 2018 el haber bruto de \$43.321,35.- y se le descontó por UPAM \$ 9.894,24, Noviembre 2018 haber bruto \$43.321,36 descuento de UPAM \$ 5.518,56 y en Diciembre \$47.538,22 y le descontaron \$ 9.894,24.- representativos de un 20% de sus ingresos brutos. De los mismos recibos surgen que la actora poseía otros descuentos -no obligatorios- por lo que percibió de bolsillo \$6.874,42.-, \$9.971,78 y \$8.961,22- (informe de fecha 19/04/24).

Se ha acreditado con la informativa del Ministerio de Educación de la Provincia de Río Negro -SEON 13/09/21- el convenio celebrado entre la Provincia, por intermedio del Consejo de la función pública y Unión Provincial Asociación Mutual. Del mismo surge que la Secretaría de la Función Pública se compromete a descontar los haberes de los agentes públicos por los servicios que le preste “LA ENTIDAD”. También: “A efectos de poder practicar los descuentos en concepto de servicios, la entidad remitirá mensualmente un diskette conteniendo información respecto de los beneficiarios, altas, bajas”... “Las partes dejan establecido que, dado que los descuentos se practican en base a la información suministrada por la entidad, no podrá reclamarse resarcimiento alguno por los daños que a la misma puedan eventualmente ocasionar los errores u omisiones en que se incurriere”.

De ello puede anticiparse la primer conclusión en el sentido que los descuentos realizados por los créditos contratados durante los años 2015 a Junio de 2021 han

afectado su derecho constitucional a un salario digno y demás derechos reconocidos en nuestro bloque de constitucionalidad (artículo 14 bis CN, Declaración Americana de los Derechos del Hombre, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pacto Interamericano de Derechos Económicos, Sociales y Culturales). También el Convenio 95 de la O.I.T, que en el art. 10.2 establece que "El salario deberá estar protegido contra su embargo o cesión en la proporción que se considere necesaria para garantizar el mantenimiento del trabajador y de su familia<sup>2</sup>". Todo ello por los altos porcentajes por los que eran los descuentos, en ocasiones superiores al 70% de sus ingresos, lo que revela la gravedad de la situación vivenciada.

Los artículos 39 y 40 de la Constitución Provincial, consagran el derecho al trabajo digno y a la retribución justa.

La demandada UPAM ha pretendido desligarse de responsabilidad por los descuentos realizados a la Sra. Grosshanz por la Provincia, por ser la autoridad de aplicación la encargada de tal contralor, lo que es contrario a sus propios actos por ser contrario a lo que la propia entidad se obligó con el Estado -conf. cláusula 8va del convenio citado-, y que además resulta inoponible a la consumidora.

El proceder de UPAM respecto los códigos de descuento reflejados en los haberes de la actora afectó sus derechos constitucionales -percepción de un salario digno- afectándose también el trato digno que merecía en su carácter de consumidora.

Considero que es el Estado Provincial, en su carácter de empleador y responsable del pago de la remuneración, quien debe velar por la efectiva percepción del salario de sus dependientes, debiendo asegurar el cumplimiento de tales limitaciones y prohibiciones respecto a los descuentos a efectuarse del mismo, resultando inadmisibles que se desentienda de tal finalidad, que goza de raigambre constitucional; aún cuando se trate de préstamos que hubieran sido voluntariamente contratados por la trabajadora, en cuanto rige el orden público laboral.

Si bien en el caso los descuentos han cesado a partir del año 2021, con fundamento en el principio de prevención de daño (art. 1710 del CCyC), considero que corresponde poner en conocimiento de la Provincia de Río Negro, representada por la Fiscalía de Estado, y a la Ministerio de Seguridad y Justicia-Policía de Río Negro- de la presente sentencia, a sus efectos.

**2) Violación a sus derechos como consumidora, en particular al trato digno, información, buena fe y art. 36 y 37 LDC:** Si bien la parte actora refiere en su demanda sólo a dos créditos, al contestar el requerimiento del perito solicitó que el

profesional se expida sobre la totalidad de los créditos cuya documentación fue aportada por las demandadas.

En su pretensión refiere que los descuentos por los préstamos, desde un primer momento fueron desproporcionados e ilegales, superando el 20% de sus haberes, que en las condiciones de contratación no se establecieron tasa de interés, cuota y plazos y que las mismas fueron exorbitantes y excesivas. Refiere que se ha generado una situación de usura y fraude legal contra el régimen de entidades financieras.

En el caso, se ha probado que Grupo Unión y Mutual de Jubilados realizan operaciones financieras (conf. constancia de inscripción de AFIP), por lo que se le aplican las disposiciones de la Ley de Entidades Financieras, por las operaciones por las que aquí se reclama se encuentran alcanzadas por los art. 1378 y sgtes del CCyC. También se encuentra probado que la Sra. Grosshanz reviste carácter de consumidora ante todas ellas.

El art. 36 LDC establece los recaudos esenciales que deben consignarse en las operaciones financieras para el consumo y en las operaciones de crédito, todo bajo pena de nulidad. Dispone: "En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad: a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios; b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios; c) El importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado; d) La tasa de interés efectiva anual; e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total; f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses; g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar; h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere. Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato...".

La norma previó además los efectos legales que acarrea la omisión de incluir en

el documento alguno de los datos que correspondan; se prevé ahora la nulidad de todo el contrato o la nulidad de alguna de sus cláusulas, y -en ambos supuestos- la integración total o parcial del contrato por el juez; también admite la facultad del consumidor de que, en caso de omisión de la tasa de interés, acuda directamente a la tasa oficial prevista en la ley” (art. 36 de la LDC; conf. Müller-Saux “Ley de Defensa del Consumidor” comentada y anotada, Dir. Picasso-Vázquez Ferreyra, cit. pág. 425; Sáenz, Luis R. ob. cit. pág. 461) .

El art. 37 establece supuestos de nulidad de los contratos de consumo en general.

Expuestas las normas aplicables, las demandadas acompañaron diversos formularios de adhesión y contratos rubricados, desconocidos por la actora, sin acreditarse su autenticidad con la prueba pericial caligráfica correspondiente.

Sin embargo, de ello no puede inferirse que los negocios jurídicos no se hayan perfeccionado. En primer lugar porque ha sido la propia actora la que ha manifestado que la pericia contable debía efectuarse sobre los contratos instrumentados con la documental acompañada por las demandadas. Luego, porque ellas han quedado probadas con el resto de la prueba reseñada, por lo que ha quedado plenamente acreditado que existieron diversas contrataciones de préstamos por parte de la Sra. Grosshans.

Alega la accionante que los contratos acompañados por las demandadas son nulos, en tanto no se ha acreditado que la firma de los mismos le pertenezca y que además adolecen de graves vicios; en subsidio peticiona la readecuación judicial.

Cabe destacar que en esos términos lo pretendido resulta contradictorio, sobre todo teniendo en cuenta que en su demanda sólo refirió a dos préstamos para luego pedir al perito que se expida sobre los contratos referenciados por las demandadas. Por otro lado, solicita la readecuación judicial. En este punto, el planteo es poco claro y confuso y se ha limitado a cuestionar que los contratos no cumplen con los arts. 36 y 37 de la LDC y 1389 del CCyC.

No obstante la vaguedad e incongruencia de la pretensión de la actora en tal punto, ya ha sido zanjado que los contratos de préstamo entre las partes existieron y se ha probado que a la fecha se encuentran cancelados.

Sobre las violaciones a la normativa consumeril, entiendo que en el contexto referenciado todas las demandadas deben garantizar a la consumidora el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno (Art. 42 CN).

En cuanto al derecho a la información que poseen los consumidores, el mismo se erige como un deber fundamental que es debido al cliente en toda la relación de consumo, coincidiendo doctrina y jurisprudencia en que su violación genera responsabilidad por los daños causados: "... La información es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato; la información es un bien que tiene un valor jurídico y consecuentemente protección jurídica. Se interrelaciona el derecho a la información con el derecho a un trato digno, ambos con reconocimiento constitucional, dado que el derecho a la información también es recibido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, apareciendo como un elemento nivelador de las relaciones interpersonales y como herramienta para el ejercicio de los restantes derechos" (PICASSO, Sebastián y VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, 1a ed, Buenos Aires, La Ley, 2009).

Se ha probado que la actora ha sido informada como deudora por las demandadas ante el Banco Central. También que ha recibido una intimación de pago del crédito de Mutual de Jubilados en Octubre de 2017.

Del reporte de Flash Cash surge que a la fecha de consulta, 14/02/2018 la Sra. Elena Grossshanz tenía informados 3 préstamos con Mutual de Jubilados N° 57673, 62936 y 68425. Los mismos se condicen con la documental aportada por la demandada de fechas 10/09/15, 22/02/16 y 10/11/16). No surge de ello información sobre tasa de interés, ni mayor información sobre los mismos.

También figuran a esa fecha dos préstamos contraídos con Grupo Unión: 250505 y 257012, que también coinciden con la documental aportada por la demandada, celebrados en fechas 07/04/16 y 09/06/16. Nótese que en el reporte se consignó "saldo renovación", sin brindar mayor información sobre composición de montos, tasas de interés y sobre si dicho concepto implicaba una refinanciación de la deuda.

De la prueba reseñada surge que las dos financieras y la entidad que efectuó en los haberes de la Sra. Grossshanz han infringido el derecho a la información afectándose también el trato digno que merecía en su carácter de consumidora al informarla como deudora por no considerar su capacidad de pago al conceder nuevos préstamos (5 créditos en el 2014, 5 en 2015 y 4 en 2016).

En tal punto, la doctrina afirma: "*Dignidad*" significa "*calidad de digno*" se traduce por "*valioso*"; es el sentimiento que no hace sabernos valiosos, sin importar nuestra vida material y social. La dignidad es un atributo exclusivo del ser humano que

*descansa en su racionalidad ... Es el valor intrínseco y supremo que tiene cada ser humano, independientemente de su situación económica, social y cultural, así como de sus creencias o formas de pensar. La dignidad que pretende se observe en el Derecho del Consumidor resume todos los aspectos desarrollados precedentemente, y se patentiza en el artículo 1º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que dispone que todos los seres humanos nacen libres en dignidad y derechos” El artículo 8º bis de la ley 23.361 ha reproducido del artículo 42 de la Constitución Nacional la exigencia de un tratamiento equitativo y digno al consumidor ...” (“Protección del Consumidor, Dignidad, obligación de seguridad y riesgos”, publicado por Antonio Juan Rinesi en Revista de Derecho Privado y Comunitario, “Consumidores” -pág. 311 y sgtes., Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 01 de julio de 2.009).*

Toda la operación de créditos descripta es demostrativa que el proceder de las demandadas es objetable a la luz de las normas consumeriles.

Se ha acreditado que la Sra. Brito, por los sucesivos créditos tomados cayó en un estado de sobreendeudamiento como consumidora, generado por la una carga excesiva de deudas a las que no pudo hacer frente con sus ingresos como personal policial, lo que implicó una situación de dificultad financiera, con problemas para cumplir con sus obligaciones de pago y mantener un equilibrio económico sostenible.

A partir de la primera deuda, desde el año 2014, acentuándose durante los años 2015 y 2016, las aquí demandadas se han limitado a concederle más financiamiento a la consumidora, lo que conllevó a su estado de endeudamiento antes referido.

Por demás está recalcar que las demandadas detentan un rol de proveedoras profesionales ante la consumidora, que es la parte débil en este entramado de relaciones entre las dos financieras y UPAM.

De ello se concluye que las aquí demandadas omitieron brindar información y un trato digno adecuado a la consumidora, y en definitiva han infringido deberes a su cargo en el marco de una contratación asimétrica como la existente entre las partes (art.3,4 de la LDC y 42 de la Constitución Nacional).

**5) Conclusiones. Solución del caso y consecuencias jurídicas:** Conforme la línea argumental que vengo sosteniendo, considero que en el caso se encuentra probada la trama operacional entre las financieras y la entidad UPAM, cómo operaban las

mismas entre sí y en relación a la consumidora, quien resulta ajena a esa compleja operatoria, siéndole por demás dificultoso comprender los mecanismos entre ellas cuando sacaba un crédito, sin tener conocimiento efectivo de los términos y condiciones de los mismos -tasas de interés y montos-, refinanciamientos posteriores, todo lo que se reflejó en los descuentos en sus haberes, como se desprende de los recibos acompañados.

Ante tal red contractual y el servicio prestado por cada una de las demandadas a la actora, el art. 40 de la LDC extiende la responsabilidad a todos los sujetos que han intervenido en la cadena de comercialización, siendo una responsabilidad objetiva y solidaria.

De la valoración integral de la prueba, se tiene por acreditado que las demandadas incumplieron con los deberes a su cargo como el deber de información durante la ejecución del contrato, en clara violación a los art. 4, 8, 36 y 37 de la LDC, como así también sus derechos constitucionales a un salario digno, el cual se vio notoriamente afectado por los montos de los descuentos realizados, en clara violación también al trato digno que merecía como consumidora (arts. 5, 8 y 40 LDC), por lo que en función de la responsabilidad objetiva que emerge de la normativa consumeril citada, corresponde condenarlas en forma solidaria a responder por los daños y perjuicios, sin perjuicio de lo que puedan acordar las demandadas y de las eventuales acciones de repetición que puedan entablarse (Art. 42 CN, 4,5,8, 1073,1074 y 1075, 1093,1097,1100, 1103 del CCyC).

**6) Daños reclamados:** La responsabilidad por daños a consumidores/usuarios, tiene basamento constitucional en el art 42 CN, reconociéndose el derecho humano fundamental, en la relación de consumo, a ser protegido en su salud, seguridad e intereses económicos, por lo que la afectación de los derechos del actor deben analizarse a la luz de la normativa constitucional, teniendo como norte asegurar la tutela judicial efectiva y la reparación integral o plena del daño padecido.

Del bloque de constitucionalidad surge como imperativo constitucional el principio de la reparación plena del daño. Esto es restituir - con la modalidad y amplitud que prevé el ordenamiento- la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso.

Para ello, deben tenerse en cuenta las funciones de la responsabilidad civil y las características de los derechos lesionados (v.gr. patrimonial, extrapatrimonial, de incidencia colectiva), la reparación del daño debe procurar una “tutela efectiva”

mediante el otorgamiento de un remedio apropiado no solo a la naturaleza del derecho afectado, sino además, a la concreta situación en la que este se encuentra en virtud de la lesión (conf. CSJN, Fallos 344:2256 GRIPPO).

**6.1.- Daño patrimonial:**

**6.1.1.- Nulidad y/o readecuación del contrato y daño material emergente:**

Argumenta la actora que los contratos con las demandadas adolecen de graves vicios legales y formales debido a que no se han pactado tasa de interés o porque se han violado las autorizadas por ley.

Solicita por ello la nulidad del contrato y/o su readecuación a la tasa del 8% anual o en su defecto a la anual pasiva del Banco Central.

Las demandadas, en líneas generales refieren que ello es improcedente por cuanto el Decreto N° 6754/43 no es de aplicación al caso, sino también por el hecho de que lo allí normado no se condice con la realidad económica Argentina.

Reitero que en este punto, la pretensión de la actora es contradictoria ya que solicita por un lado la nulidad de contrataciones; por otro solicita la readecuación del contrato limitándolo a la tasa de interés.

Las entidades financieras debieron ser más cuidadosas al concertar una operación enmarcada en el ámbito consumeril, siendo las partes fuertes de la relación, omitiendo, en cambio, brindar información concreta, adecuada, vulnerando con ello los deberes que impone el art. 36 de la LDC y 1381 del CCyC.

Si bien los art. 36 y 37 de la LDC regulan la ineficacia negocial de las operaciones financieras para consumo y las de crédito ante la falta de información, entiendo que dicha solución normativa, extrema, no resulta aplicable a este proceso ponderando también que los descuentos ya no se efectúan por encontrarse los créditos cancelados.

Considero que la sanción de nulidad para el caso no resulta procedente, ni razonable, ya que los contratos se encuentran cumplidos.

La actora peticiona que los contratos se readecuen a la tasa del 8% anual con fundamento en el dec. 6754/43, norma que no resulta aplicable al caso en tanto el mismo es un decreto nacional que regula la deducción de haberes para el cumplimiento de obligaciones dinerarias contraídas por personal de la administración pública nacional y que no ha sido ratificado por la Provincia de Río Negro y tampoco existe a la fecha en la que acontecieron los hechos por los que se reclama, reglamentación específica alguno.

Por ello, considero que corresponde aplicar a los contratos de préstamo cuestionados “la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato” (art. 36 LDC),.

El perito contador ha efectuado el cálculo de los préstamos con la tasa nominal anual del 8% informando que el monto percibido en exceso -con intereses hasta el 22/11/2022- asciende a la suma de \$330.053,69.- conforme ese cálculo.

El experto no pudo informar respecto la tasa pasiva anual del BCRA vigente al momento de su celebración conforme art. 36 de la ley N°24.240, requiriendo dicha información.

Si bien el informe fue impugnado por la demandada, entiendo que a la misma sólo le asiste razón respecto a la inaplicabilidad del decreto 6754/43.

El resto de la pericia reviste rigor técnico y es sólida en sus fundamentos, teniendo presente también que la demandada no ha acreditado, ni justificado los gastos administrativos, ni el seguro conceptos retraídos del monto de los créditos, ya que el perito dijo: "... en todos los casos el seguro se calcula como el 1,3% del monto total a reintegrar. El monto total (Capital más intereses) a reintegrar surge de la cuota unitaria multiplicado por el total de cuotas pactadas" (art. 477 CPCyC).

Por todo ello, considero que en el presente caso corresponde la readecuación de los contratos de préstamo, debiendo recalcularse cada una de las cuotas de los préstamos informados por el perito a la tasa pasiva del BCRA vigente al momento de cada operación, que tal como surge del informe de la entidad bancaria, se encuentra disponible en el sitio web. Dicho informe informe ampliatorio de la pericia contable deberá ser realizado por el Cr. Sandoval en la etapa de ejecución de sentencia.

Para el caso de resultar una suma de dinero percibida en exceso por las demandadas, deberá ser restituida a la actora con más intereses, gastos administrativos y seguros -pólizas no acreditadas en el proceso-.

**6.2.- Daño extrapatrimonial:** Solicita la suma de \$400.000.- al iniciar la demanda. Al momento de alegato suma no inferior a los \$3.000.000.-

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde aplicar - por analogía el art. 1741 del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole.

La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: "...específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico" (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY).

El STJ ha interpretado el art. 1741 del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: "...En materia contractual este concepto de "insatisfacción no justificada" se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC" (STJ- Se. 45/21 Daga).

En el ámbito consumeril debe tenerse presente que la parte débil de la relación ha depositado diversos estándares de confianza, seguridad, previsión y una expectativa de satisfacción -ante el carácter profesional del proveedor-, que frente al incumplimiento se encuentra frustrada, lo que sin dudas proyecta sus efectos en el plano de las afecciones legítimas.

La Sra. Vega, testiga, declaró que trabajaban juntas en el 2019, en ese momento "me contó que tenía problema con una casa de prestamos, que ella había sacado un crédito hace un tiempo atrás pero que nunca habían cesado los descuentos. Le seguían descontando mucha plata a pesar de que ya debería terminado de pagar, para ese entonces mucha plata lo que le descontaban y le afectaba mucho en su situación económica.."

Dijo que por tal situación le hicieron un sumario administrativo. No se muy bien el tema pero como ella le habían iniciado juicio a la casa de prestamista le iniciaron el sumario administrativo y le pusieron días de arresto, como 20 días de arresto y eso a nosotros nos perjudica un montón.

Agregó que vive sola con su hijita, Vicky debe tener 13 años, que no tiene pareja, que siempre estuvo sola y que alquila la casa en la que viven.

Dijo que en 20149/2020 eran muy altos los descuentos, le decían que ella había quedado como una deuda, la empresa nunca le desconta las cuotas pero le hacía embargo por esos descuentos que faltaron. Los embargos habían subido como a \$180.000

Dijo que estuvo de licencia psicológica en el trabajo, se le durmió la mitad de la

cara. Estaba muy estresada por sus preocupaciones para mantener la casa, el préstamo, se le complicaba mucho el alquiler, mantener una hija sola es complicado.

La Sra. Carrilao Paola dijo que sabe que a Elena no le alcanzaba el dinero por esto yo le solía prestar dinero y en el trabajo tuvo un sumario por el tema del inconveniente con la empresa.

Dijo también que era sostén de familia y que vivía con su hija de 14 años.

Del informe expedido por el Banco Central surge que la Sra. Grosshanz fue informada por ambas demandadas como deudora en situación 4.

Por ello, acreditado el incumplimiento al deber de información y de trato digno, por configurar una derivación del incumplimiento contractual, he de concluir que el daño moral se ha configurado.

En el caso se han afectado derechos humanos fundamentales como el derecho al salario digno y sus derechos como consumidora a la información, al trato digno todos ellos reconocidos en el bloque de constitucionalidad ya referenciado.

El nuevo CCyC recepta el nuevo paradigma constitucional-convencional que rige nuestro ordenamiento jurídico a partir del año 1994, que ha implicado una obligatoriedad para nuestro Estado de cumplir con los diversos tratados que integran el bloque de constitucionalidad, en lo que aquí interesa la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Belem Do Pará”, y la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer “CEDAW”.

Por otra parte, tengo presente la Resolución n° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior (con vigencia a la fecha del hecho), en cuanto establece la categoría de consumidores hipervulnerables que son “aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores...”.

A su vez, la Resolución n° 36/19 del Grupo Mercado Común del MERCOSUR reconoce que “... el sistema de protección del consumidor protege especialmente a grupos sociales afectados por una vulnerabilidad agravada derivada de circunstancias especiales”

Todo ese marco constitucional-convencional reclama a los poderes del Estado y demás actores sociales, acciones positivas dirigidas a restablecer la paridad por medio

de una interpretación tuitiva, en consonancia con el art. 42 de la Constitución Nacional y las normas de protección de las mujeres en clave constitucional y convencional (conf. art. 75 inc.22 y 23 CN).

El camino hacia la igualdad real contiene múltiples barreras que deben ser visibilizadas, en tanto esta desigual relación de poder promueve la generación de conductas violentas, tales como la restricción al acceso y control de los recursos económicos, perjudicando a las mujeres principalmente.

Juzgar con perspectiva de género es un imperativo constitucional y convencional para hacer efectivo el principio de igualdad -como igualdad real y como no-sometimiento-.

Sostiene Graciela Medina que: "...si no se incorpora la perspectiva de género en la toma de decisiones judiciales, seguiremos fracasando en la lucha por la igualdad real de las mujeres, ya que no basta contar con legislaciones supranacionales, nacionales y provinciales de última generación si a la hora de aplicarla se ignora la perspectiva de género y se sustancia el proceso con idénticos mecanismos procesales que cualquier proceso y se lo juzga olvidando la cuestión de género y su problemática que es en definitiva lo que da origen al conflicto...Porque si no se juzga a nivel nacional con perspectiva de género se obliga a las víctimas a recurrir a instancias internacionales para efectivizar sus derechos, lo que posterga las aspiraciones de las víctimas y compromete la responsabilidad del Estado" (MEDINA, Graciela, Juzgar con perspectiva de género. DFyP 2015 (noviembre). Cita online AR/DOC/3460/2015).

Asimismo, tengo presente que lo que determina la pertinencia de aplicar la perspectiva de género no es el hecho de que está involucrada una mujer, sino que la cuestión que da lugar al conflicto esté originada en relaciones asimétricas de poder y situaciones estructurales de desigualdad basadas en el sexo, género o preferencias y orientaciones sexuales.

En el caso, se ha acreditado que la Sra. Elena es madre soltera, que tiene una hija adolescente, es único sostén de familia, y su salario la única fuente de ingreso.

Si bien la perita psicóloga ha concluido que los sucesos no han tenido para la subjetividad de la peritada, la suficiente intensidad como para evidenciar un estado de perturbación emocional encuadrable en la figura de daño psíquico, la Lic. dijo que ello ha sido porque la Sra dispone de recursos psíquicos suficientes para responder adaptativamente, que ha logrado poner en juego mecanismos de defensa adaptativos a fin de afrontar la situación y poder elaborarla psíquicamente de modo positivo.

La problemática del sobreendeudamiento en tiempos de crisis económica no es una cuestión novedosa; menos aún que las titulares de los créditos sean mujeres que se ven en la necesidad de recurrir al mercado de préstamos ante la sobrecarga de la persona que está a cargo de las tareas de cuidado -rol estereotipado que se le ha asignado a las mujeres- que empobrece económica y patrimonialmente. Razón por la cual, las mujeres tienen menos posibilidades de alcanzar la autonomía económica para disponer de sus recursos y de su tiempo.

La Sra. Grosshanz mujer, madre conviviente y cuidadora de su hija, ha contraído un sobreendeudamiento que afectó su dignidad y calidad de vida, con repercusiones en su núcleo social y familiar.

En el caso, todos los préstamos en exceso y refinanciaciones sin consideración de la capacidad y posibilidades de la consumidora terminaron siendo más perjudiciales que la negativa de crédito.

Ello pone en evidencia la desigualdad de género -en función de estereotipos- que no hace más que discriminar a las mujeres, provocando un fenómeno estructural conocido como la feminización de la pobreza, que comprende "...mecanismos y barreras, sociales, económicas, judiciales, culturales, que genera que las mujeres y otras identidades feminizadas estemos más expuestas al empobrecimiento en nuestra calidad de vida. La causa más notable de empobrecimiento se refiere al hecho de estar al cuidado exclusivo de las crianzas, pero también de la necesidad de mantener económicamente el hogar..." (Freijo, María Florencia, *Decididas*, Editorial Planeta, pág 231)

Dicho concepto da cuenta cómo este colectivo sufre más las consecuencias de la pobreza, aumentando así la brecha de género que, a su vez, genera más pobreza económica.

Tengo en cuenta también precedentes en los que se ha incumplido con el deber de información, al trato digno en el marco de relaciones de consumo, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no es la misma, por lo que sólo se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro extrapatrimonial.

Para ello, he utilizado la calculadora de intereses de las herramientas informáticas del sitio web del Poder Judicial, conforme el siguiente detalle:

- "ALANIS VIVIANA ELIZABETH C/ BANCO CREDICOOP COOPERATIVO LIMITADO S/DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)" (Expte. N° B-2RO-182-C1-16), Se. 78/2019 del 29/07/2019, se fija indemnización en \$ 100.000 al 06/03/2019;

- "BELTRAN GUILLERMINA DEL CARMEN C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A.S/ SUMARISIMO" (Expte.n RO-10831-C-0000), Se. 71/2023, confirma la indemnización en la suma de \$ 500.000.- al 21/03/2023,

- "NEGRETE MAXIMA C/ CORDIAL CIA. FINANCIERA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO)" (Expte. N° RO-31526-C-0000/ A-2RO-2172-C5-21)", la Cámara eleva el rubro a \$1.400.000.- a valores de sentencia de 1° instancia, Septiembre 2023.

En consecuencia, teniendo en consideración las pautas hermenéuticas para cuantificar el daño valorando las particulares circunstancias del caso, conforme lo habilita el art. 165 del CPCC, considero razonable compensar el daño moral causado, fijándolo en la suma reclamada de **\$3.000.000.-** con más los intereses desde el día 07/04/2016 -fecha del primer crédito 250505 del que derivó mora- y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual y a partir de allí y hasta su efectivo pago a las tasas reconocidas por el S.T.J. en los precedentes "JEREZ", "GUICHAQUEO", "FLEITAS" y "MACHIN".

**6.3.- Daño punitivo:** Solicita por tal concepto la suma no inferior a \$1.000.000.- Al alegar solicita la conducta de las demandas en suma no inferior a 100 canastas básicas tipo 3.

Tal figura se encuentra contemplada en el art. 52 bis de la Ley 24.240 y mod. para los casos en los que el damnificado, ante un incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor de bienes y servicios, genere un daño resarcible.

La norma establece que: “el Juez podrá condenar por daños punitivos”, es decir no es imperativo; se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo.

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente. Mientras que la accesorio, es la sancionatoria.

Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “Esta visión presenta la cuestión desde una muy interesante perspectiva confiriendo prevalencia al aspecto preventivo -acorde con la novedosa regulación de la responsabilidad civil- en relación a la punición, que no tendría un propósito exclusivo y único en sí misma sino que sólo sería el vehículo para arribar a una finalidad que se estima socialmente valiosa...” (Castelli, M. Cecilia v. Banco de Galicia y BsAs, Cám de Bahía Blanca, 28/8/14, STJ DAGA Se 45/21).

Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ - art.42 Ley 5190-.

El máximo Tribunal, en tres precedentes judiciales ha fijado las condiciones en las que resulta procedente el rubro. Así partir del precedente Cofre - Se.-9/21- se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Más recientemente en "CAMPOS, FACUNDO" 30/05/24 se hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia.

Por último, en el caso "FABI, MARIA BELEN", del 25/06/2024, se reiteró el carácter excepcional de la figura. Allí se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes Gallego -Se.44/22- y Cabulcoy - Se.54/22, ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

Expuestos los criterios que deben servir de guía a los fines de determinar la procedencia del rubro, en este caso la conducta reprochada a las demandadas encuadra en una conducta disvaliosa y grave indiferencia hacia la consumidora, que se materializan en el obrar respecto a los sucesivos créditos tomados por la consumidora, sin brindarle la debida información, la confusión en la que se vio expuesta y el sobreendeudamiento vivido por años y la afectación de sus ingresos, que gozan de protección constitucional ante su carácter alimentario.

La doctrina ha dicho: "La concesión irresponsable de crédito de forma sistemática y la falta de adopción de medidas de prevención del sobreendeudamiento pueden considerarse una inconducta susceptible de ser castigada y disuadida mediante los daños punitivos, en la medida en que se ejecuten con dolo o culpa grave. El dolo o la "culpa lucrativa" se presentará en todos los casos en que exista de parte del concedente una

política de comercialización de créditos de alto riesgo, dirigidos a sectores vulnerables, con aplicación de tasas de interés usurarias y otros comportamientos abusivos (Sánchez Cannavó, Sebastián I, Responsabilidad del concedente de crédito por sobreendeudamiento del consumidor, Publicado en: LA LEY 07/02/2019 , 1 • LA LEY 2019-A , 692, Cita: TR LALEY AR/DOC/93/2019).

Como se dijo, quedó acreditado en el proceso que las demandadas concedieron créditos a altas tasas, que los descuentos los hacían por recibo de haberes de la empleada provincial, que no han considerado su capacidad económica, todo lo que denota una concesión irresponsable de crédito, en forma sistemática a la solicitante, sin tomar medidas de prevención del sobreendeudamiento afectando gravemente derechos constitucionales de la consumidora.

Tengo presente también que en esta instancia judicial las partes no realizaron ningún ofrecimiento económico, ni siquiera han demostrado buena fe en el proceso, pues UPAM entidad que celebró el convenio con la Provincia pretendió desligarse de responsabilidad al decir que los descuentos los realizaba la autoridad de aplicación, lo que excede una postura acorde al derecho de defensa en juicio.

Todo ello configura una conducta disvaliosa y desaprensiva, en el marco de una situación económica difícil, que resulta en provecho de sus propios intereses y en detrimento de la consumidora. Esto me lleva a concluir que la conducta de las demandadas encuadra como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio -conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en los precedentes citados.

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, demás particularidades de la causa y el precedente reciente del STJ.

Tengo presente también el art. 47, inc. b, LCD, modificado recientemente - conf. Ley N° 27.701, BO 01/12/2022- estableció nuevos parámetros cuantitativos para fijar la sanción punitiva: de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

Vengo sosteniendo la aplicación del texto actual de la LDC a hechos anteriores a diciembre 2022, lo tiene fundamento constitucional y legal en el último párrafo del art.

7 del CCyC, en cuanto las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata. Dicha norma tiene raigambre constitucional y está estructurada sobre la base de una razonable aplicación del principio protectorio del Derecho del Consumo (conf. Kelmelmajer de Carlucci, Aida, La aplicación del CCyC a las relaciones y situaciones jurídicas existentes, Ed. Rubinzal-Culzoni, p. 60).

Tengo presente que la Cámara con fundamento en prohibición de la aplicación retroactiva de la ley 27071, ha modificado la cuantificación de la sanción punitiva en canastas a hechos acaecidos con anterioridad a la vigencia de dicha ley (vgr. antecedentes Silva Rioseco y Arias Paola).

No obstante ello, considero que existe fundamento constitucional para apartarme de dicho criterio que además no configura doctrina legal obligatoria (art. 42 Ley 5731). Se dan razones.

Quienes sustentan la prohibición de la aplicación retroactiva de los nuevos montos de la sanción punitiva lo hacen con fundamento en que el art. 52 bis de la LDC hace una reenvío al art. 47 que establece un tope a las sanciones administrativas. Consideran así que rigen los principios del Derecho Administrativo sancionador, concretamente el principio de la ley penal más benigna (al respecto véase el trabajo "La aplicación retroactiva de los nuevos montos para sanciones en el derecho del consumidor. Diferencias entre las multas administrativas y los daños punitivos", Krieger, Walter F, Publicado en: LA LEY 13/02/2023).

Sin embargo, la naturaleza jurídica del daño punitivo es muy distinta a las sanciones contempladas en el art. 47 de LDC, principalmente porque el destinatario de la misma es el consumidor y aquí, la sanción se da en el marco de una relación de consumo, lo que torna aplicable la regla del art. 7 del CCCyC antes señalada.

Además, la Corte Suprema ha interpretado que "...los principios y reglas del derecho penal resultan aplicables en el ámbito de las sanciones administrativas... siempre que la solución no esté prevista en el ordenamiento jurídico específico... y en tanto aquellos principios y reglas resulten compatibles con el régimen jurídico estructurado por las normas especiales..." ("Comisión Nacional de Valores c/ Telefónica Holding de Argentina SA s/ organismos externos", 26/06/12, Fallos 335:1089) (conf. argumentos dados por el autor en la publicación citada precedentemente).

Reitero, dicho criterio encuentra sustento en la supremacía constitucional, concretamente en el art. 42 de la CN que consagra el principio de tutela de los derechos de los consumidores y usuarios y es la solución que brinda una respuesta acorde con la

tutela de la dignidad de las personas en las relaciones contractuales, tal como impone la interpretación efectuada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el precedente "Vera Rojas v. Chile" (Se. 01/10/2021).

Conforme lo expuesto, la especial vulnerabilidad de la consumidora como parámetro para la cuantificación de la sanción, la gravedad del hecho, la naturaleza de la relación existente entre las partes, la actitud del requerido con posterioridad al hecho, el perjuicio resultante, la posición en el mercado de las demandas, ponderando el carácter sancionatorio y disuasorio y las pautas dadas por el STJ en la causa "Bartorelli" en el que se expusieron las variables a considerar a fin de que la sanción se ajuste al parámetro de la razonabilidad.

Por otro lado, advierto que ante éste Tribunal se encuentran pendientes de sentencia otras causas iniciadas por otras reclamantes contra las mismas empresas, por hechos similares a los que aquí se ventilan, causas que también se han iniciado ante otros Tribunales de esta circunscripción y de la Provincia. El día Viernes 06/09/24 se ha dictado sentencia por hechos similares contra las mismas demandadas en la causa "BRITO", condenando al pago de 25 canastas básicas totales tipo 3.

Por otra parte, tengo presente que la Cámara local ha elevado la sanción punitiva en el precedente "Negrete" Se. 73/24, por infracciones similares, aunque otra demandada

En esos términos, corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52 bis de la LDC, determinando el **daño punitivo en 25 CANASTAS básicas totales para el hogar tipo 3**, los que se valorizarán al tiempo del pago, dado el carácter constitutivo de este rubro. En caso de incurrir en mora en el cumplimiento de la sentencia, a dicho importe deberá aplicarse intereses desde la mora y hasta su efectivo pago una tasa de interés anual del 8 %.

**7.- Costas y honorarios:** En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a las demandadas en su calidad de vencida (art. 68 del CPCyC y 53 LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, por lo que por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes regulando en porcentaje de lo que resulte del monto base.

Asimismo, para regular tendré en consideración los art. 77 del CPCyC y 730 del

CCyC y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en Se. 26/16 "MAZZUCHELLI" y "PEROUENE (Se 18/17).

Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, Ley 24.240 (mod. 26.631), CCyC y CPCyC;

IV.- **RESUELVO:** I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por la **Sra. Elena Valeria Grosshanz contra Unión Provincial Asociación Mutual (UPAM), Grupo Unión S.A y Mutual de Jubilados, retirados y pensionados provinciales** y en consecuencia condenar a éstas últimas en forma solidaria abonar a la actora, dentro de los 10 días de notificada la presente, la suma de \$3.000.000.- en concepto de daño extrapatrimonial y el monto equivalente a **25 canastas básicas totales para el hogar tipo 3, en concepto de daño punitivo**, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

Asimismo, corresponde ordenar la readecuación de los contratos celebrados entre las partes, de conformidad con los fundamentos expuestos en la sentencia, lo que se difiere a la etapa de ejecución de sentencia tal como se explicitara en el punto 6.1.1) de esta sentencia.

Comunicar la presente sentencia a la Provincia de Río Negro -Fiscalía de Estado-, en su carácter de empleadora de la accionante, a sus efectos. Cúmplase por medio de OTICCA.

Ordenar la publicación de esta sentencia, a costa de las demandadas condenas, una vez firme y con síntesis de los hechos que la originaron.

II.- Imponer las costas del proceso a la demandada, en su calidad de vencida (art. 68 del CPCyC).

III.- Se hace saber que la regulación que a continuación se efectúa será del monto base que resulte, una vez que la presente adquiera firmeza y sujeto a la liquidación que se practique.

IV.- Regulo los honorarios profesionales de los **Dres Miguel Ángel Beteluz y Fernando Carrasco**, doble carácter, en el **15,40%** del monto base, en conjunto. Asimismo, regulo a los letrados que asistieran a las demandadas, **Dr. Nestor Reali, Dra Julieta Gatti y Dr Carlos Edgardo Toledo, todos ellos en el doble carácter, en la suma equivalente al 9,8 %** del MB a cada uno de ellos ( integrado por 7 % mas el 40% por su carácter de apoderado).

Regulo los honorarios a favor de la perita Psicóloga **Lic. Valeria Beck en el 4,5% del MB a determinarse**, debiéndose deducir la regulación provisoria efectuada.

**Al Cr. Facundo Sandoval en el 4,5% del MB a determinarse, debiéndose deducir la regulación provisoria efectuada y a Manuel Cabrera,** por la aceptación de cargo la suma equivalente a **2,5 JUS** (arts. 6, 18 y cc de la ley 5069). Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquella, considerando también el tope dispuesto por los art. 77 y 730 del CCyC, reduciéndose así los honorarios de peritos ( 19 y 20 de la ley G 5069).

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; etapas cumplidas, resultado de la labor ; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 38, 40 de la ley 2212). **Cúmplase con la ley 869.**

Se hace saber que de conformidad a la Ac. 36/2022 del STJ -salvo excepciones que se detallan en las normas especiales-, todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema "PUMA", o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación. Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente. **REGÍSTRESE.-**

Agustina Naffa

Jueza