

Viedma, 9 de septiembre de 2026.

EXPEDIENTE: PARRA, ALEJANDRA MILENA C/ BIA SRL Y OTROS S/ SUMARISIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS- EXPTE. N° VI-00552-C-2025.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 13/05/2025 se presenta la Sra. Alejandra Milena Parra, mediante apoderado, e interpone demanda de daños y perjuicios contra Fideicomiso Azur Investment, CISLO S.R.L. y Actual S.A., por la suma de \$3.000.000 y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, con más intereses y costas. Asimismo, solicita el beneficio de gratuidad previsto en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor y que se imprima al proceso el trámite establecido en los arts. 434 y subsiguientes del CPCC.

Expone sus pretensiones y refiere que persigue, en primer término, obtener la rectificación de toda información falsa, incorrecta o desactualizada relativa a una supuesta deuda que le fuera atribuida. En consecuencia, peticiona que se emitan los certificados de libre deuda y la comunicación de la rectificación de la información a todas las bases de datos o registros en los que aquella obligación hubiera sido informada.

Reclama, además, la suma de \$1.000.000 en concepto de daño moral y \$2.000.000 por daño punitivo, lo que totaliza provisoriamente la suma de \$3.000.000, con más intereses, costos y costas.

Relata que mantuvo una relación de consumo con Actual SA, bajo el nombre comercial “Tarjeta Actual”, mediante la utilización de una tarjeta de crédito. Sostiene que el 06/05/2020 canceló íntegramente la deuda existente mediante el pago de \$14.000 y solicitó la baja del servicio.

Afirma que, con posterioridad, Actual S.A. cesó sus operaciones vinculadas con esa tarjeta y que la administración de los créditos fue transferida al Fideicomiso Azur Investment. Señala que luego CISLO S.R.L., en carácter de gestora de cobranzas, comenzó a efectuar reclamos extrajudiciales dirigidos a ella como a integrantes de su familia, por una deuda que considera inexistente.

Refiere que, frente a esa situación, el 09/09/2024 promovió el Reclamo N° 12203 ante el Departamento de Defensa del Consumidor de la Agencia de Recaudación Tributaria de Río Negro. Señala que las demandadas fueron notificadas, pero guardaron silencio o brindaron respuestas evasivas. Añade que el Fideicomiso Azur formuló posteriormente una propuesta conciliatoria, que fue rechazada por no reconocer la inexistencia de la

deuda ni contemplar una reparación, mientras que CISLO S.R.L. sostuvo no ser acreedora y actuar únicamente como agencia de cobranzas.

Expone que las gestiones de cobro continuaron y destaca que, el 12/05/2025, CISLO S.R.L. remitió un mensaje de texto a la línea telefónica de su madre, en el que se hacía referencia a la supuesta deuda y a la posibilidad de adoptar medidas legales sobre el sueldo. Sostiene que los contactos efectuados tanto con ella como con su padre, hermana y madre constituyeron actos de hostigamiento que afectaron su privacidad y tranquilidad familiar.

Plantea, que tales conductas le provocaron un estado de angustia, preocupación y zozobra, derivado de los reiterados reclamos relativos a una obligación que afirma haber cancelado en el año 2020. Aclara que, al momento de promover la acción, la consulta efectuada en la Central de Deudores del BCRA no registraba deuda a su nombre vinculada con las demandadas, aunque mantiene su pretensión de rectificación respecto de eventuales registros internos o de terceros.

Efectúa otras consideraciones y señala en particular que el accionar de las demandadas denota una clara actitud desaprensiva hacia la actora en tanto consumidora.

Sostiene, en ese contexto, que el núcleo de la pretensión radica en determinar si, pese a haber cancelado la deuda en mayo de 2020, las demandadas continuaron atribuyéndole y reclamándole una obligación inexistente mediante prácticas extrajudiciales abusivas. En consecuencia, pretende la rectificación de la información registrada a su nombre en cualquier base de datos y el cese de todo reclamo, así como la reparación de las consecuencias no patrimoniales y la aplicación de daño punitivo.

Funda en derecho, ofrece la prueba que estima pertinente a la postura asumida, solicita la eximición de la medición prejudicial en atención a la distancia en la que se encuentran las demandadas, hace reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

2.- En fecha 19/05/2025 se asigna a las actuaciones el trámite del proceso sumarísimo, se tiene presente el beneficio de gratuidad y se ordena el traslado de la demanda.

Asimismo, respecto del trámite simplificado solicitado, se hace saber que la cuestión será evaluada, en caso de corresponder, una vez trabada la litis, conforme lo previsto en el art. 434 del CPCC (Ley 5777).

En relación con el Fideicomiso Azur Investment (CUIT N.º 30-71705436-5), en tanto se advierte que se trata de un contrato, se requiere a la actora que adecue la demanda.

Por último, se ordena dar vista al Ministerio Público Fiscal, la que es evacuada en fecha 22/05/2025.

3.- En fecha 29/05/2025, como consecuencia de lo dispuesto en la providencia reseñada precedentemente, la parte actora solicita el libramiento de oficio a la Inspección General de Justicia, a fin de que acompañe copia del contrato e informe la identidad del fiduciario del “Fideicomiso Azur Investment”, CUIT N.º 30-71705436-5.

4.- En fecha 17/06/2025 (mov. I0006) se agrega el informe remitido por la Inspección General de Justicia, del cual surge -fs. 25- que el nuevo fiduciario es BIA S.R.L.

5.- En fecha 26/06/2025 se presenta la parte actora y, de conformidad a la información remitida por la Inspección General de Justicia, solicita la readecuación de la demanda.

6.- Mediante providencia de fecha 02/07/2025, y en atención a que el traslado de la demanda aún no había sido notificado, se tiene por readecuada la demanda y, en consecuencia, se ordena correr traslado a BIA S.R.L., CISLO S.R.L. y Actual S.A. Asimismo, se dispone la recaratulación de las actuaciones.

7.- En fecha 26/08/2025 (mov. E0009) se presenta CISLO S.R.L., mediante apoderada, contesta la demanda y solicita su rechazo.

Plantea, en primer término, excepción de falta de legitimación pasiva y expone los fundamentos en los que sustenta su defensa. Afirma que CISLO S.R.L. es una agencia de cobranzas, conforme surge de la documentación que acompaña, y que fue contratada por BIA S.R.L. con el objeto de gestionar extrajudicialmente el recupero de créditos en situación irregular. En consecuencia, sostiene que no reviste el carácter de acreedora de la deuda reclamada, sino que actúa como intermediaria entre la empresa acreedora y el deudor, por lo que considera improcedente la pretensión deducida en su contra.

Niega por imperio procesal, todos y cada uno de los hechos invocados y derechos invocados por la actora, salvo expreso reconocimiento de su parte, asimismo, desconoce la documental acompañada por la actora por no ser documentos emanados de su parte.

Efectúa un relato de los hechos y refiere que la actora le atribuye haberla intimado en diversas oportunidades para que abonara una deuda correspondiente a “Tarjeta Actual” y que, a tal efecto, acompañó copias de correos electrónicos que supuestamente habrían sido remitidos por CISLO S.R.L.

Desconoce expresamente que los números 0810 y los mensajes de texto invocados tengan vinculación con la empresa. Asimismo, niega haber informado, intimado o reclamado a la actora, mediante mensajes de texto o correos electrónicos, el pago de deuda alguna. Sostiene que la prueba acompañada no resulta suficiente para acreditar los hechos invocados y afirma que corresponderá a la actora demostrar que las comunicaciones que denuncia fueron efectivamente emitidas por CISLO S.R.L.

En relación con la intimación cursada respecto de la documental en su poder, manifiesta que la actora no mantiene deuda con la empresa y que no figura en su base de datos. Asimismo, sostiene que la pretensión se encuentra dirigida a obtener un rédito económico.

Impugna la liquidación practicada por considerarla improcedente, ofrece la prueba que estima pertinente a su postura, plantea la aplicación del art. 730 del CCyC, hace reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

8.- En fecha 08/09/2025 se presenta la actora y contesta el traslado conferido. En primer término se expide respecto de la excepción de falta de legitimación pasiva y peticiona su rechazo con costas.

Sostiene que la empresa demandada participó activamente en el hostigamiento sistemático contra la actora, a través del envío de mensajes intimidatorios tanto a su persona como a sus familiares directos, lo que ha acreditado.

Agrega que, aunque CISLO SRL niegue haber sido titular o emisora de tales comunicaciones, fue contratada como agencia de cobranzas por BIA S.R.L. -y así lo ha reconocido- lo que la ubica funcional y jurídicamente dentro del encuadre del art. 3 de la Ley 24.240, como parte de la cadena de responsabilidad derivada de la relación de consumo.

Peticiona, además, que se proceda al testado de frases injuriosas con fundamento en los principios de buena fe procesal y del debido respeto entre las partes por considerar que agravan el ejercicio profesional de los letrados firmantes, amén de revestir un tono peyorativo e innecesario.

Se expide en torno a la inaplicabilidad del art. 730 del CC y C en los litigios de consumo y refiere que, si bien no se le dio traslado al respecto, plantea su oposición. Solicita el rechazo de la aplicación del art. 730 del CCCN por inconstitucionalidad, con fundamento en que se trata de una acción de derecho del consumidor, encuadrada dentro de los principios de acceso real a la justicia y reparación integral del daño. Cita, entre otros, los autos "Rivas", "Alfaro" y "Riquelme".

Peticiona la declaración en rebeldía de las demandadas BIA S.R.L y ACTUAL S.A., en atención a las notificaciones debidamente realizadas en fecha 12/08/2025 -a BIA S.R.L- y en fecha 28/07/2025 -a ACTUAL S.A.-, con fundamento en el plazo transcurrido para el conteste de la demanda y a lo dispuesto por el Art. 53 CPCCRN.

Finalmente, concreta su petitorio.

9.- En fecha 18/09/2025, en primer término, se ordena el testado de las frases indicadas

y se dispone que no deberán ser tenidas en cuenta. Asimismo, respecto de lo manifestado en relación con el art. 730 del CCyC, se hace saber que, en caso de corresponder, la cuestión deberá ser oportunamente introducida.

Por otra parte, constatado el vencimiento del plazo otorgado a BIA S.R.L. y Actual S.A. para comparecer y contestar la demanda sin que lo hubieran efectuado, se tiene por decaído el derecho que tenían, se hace efectivo el apercibimiento previsto en el art. 53 del CPCC y se las declara rebeldes en juicio, con los efectos establecidos en el art. 54 del mismo cuerpo normativo.

En consecuencia, se hace saber que, una vez firme dicha declaración, quien la obtuvo quedará eximida de la carga de acreditar los hechos invocados, los que se tendrán por ciertos, salvo que resulten inverosímiles, y que las costas causadas por la rebeldía serán a cargo de las demandadas rebeldes.

10.- En igual fecha y ante la existencia de hechos controvertidos, se fijó la audiencia prevista por el art. 333 del CPCC, de la que da cuenta el acta de fecha 09/10/2025, proveyendo las pruebas ofrecidas.

En fecha 18/05/2026 - (mov. I0039)-, se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del término probatorio, se decreta la clausura y se ponen los autos para alegar, por lo que en fecha 05/06/2026 la actora presenta sus alegatos, haciendo lo propio la demandada CISLO SRL en fecha 22/05/2026.

En fecha 04/08/2026 -(mov. I0043)- se llama autos para sentencia, providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

I.- De acuerdo con el modo en que la litis quedara trabada, la cuestión a resolver radica en determinar si corresponde atribuir responsabilidad a Bia S.R.L., Actual S.A. y CISLO S.R.L. en el marco de la relación que ha unido a Alejandra Milena Parra conforme a la Ley de Defensa al Consumidor, y en su caso determinar la procedencia o no de los rubros requeridos como asimismo su cuantificación.

Asimismo, corresponde abordar el planteo de falta de legitimación pasiva interpuesta por CISLO SRL.

II.- Delimitada esta cuestión y conforme a la fecha de ocurrencia de los hechos he de aplicar para resolver el presente caso, el CCyC, la ley de Defensa del Consumidor vigente (Ley N° 24.240 ref. 26.361) y, en lo que corresponda la Ley de Entidades Financieras y de Tarjetas de crédito.

III.- Siendo la presente causa planteada en los términos de la Ley de Defensa del

Consumidor (Ley N° 24.240), es menester recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica in favor debilis.

Así lo entendió la Corte Suprema de Justicia al sostener que “(...) la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución nacional”. (C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re “Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V.”, sent. Del 21- III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX, “Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c DNCI – DISP 1270/03”, sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda).

En igual sentido, no se soslaya el lugar que la Corte Suprema de Justicia ha dado al principio tuitivo que consagra el espíritu de la Ley 24.240 al considerar que “(...) este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural. La lesión a su interés en este campo puede surgir no solo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de los modos de aplicación de estas o, simplemente, de conductas no descriptas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas. Es por ello que, con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos, la legislación contempla previsiones tuitivas en su favor en aras de afianzar esta protección preferencial de raigambre constitucional”. (CSJN, “Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Bank Boston NA s/sumarísimo”, Fallos: 340:172, 14/03/17).

Asimismo, el Código Civil y Comercial también recepta los principios consumeriles (conf. ley 24.240, arts. 1092, 1093, 1094 y cc. del CCyC). En este sentido, ante un vínculo contractual por el estilo, la ley despliega una “protección que excede el marco contractual y que autoriza, en muchos casos, a ejercer sus derechos frente a toda la cadena de comercialización, aún contra aquellos contra quienes no los une de forma concreta un contrato”. (Hernández Carlos y Picasso, Sebastián; “La conexidad en las relaciones de consumo”, en “Ley de Defensa del consumidor comentada y anotad”, T° III, La Ley, 2011, págs. 484/501). Conf. CACivil de Viedma en autos caratulados: “Céspedes Narciso c/ Pfund Raúl Oscar y Otros s/ daños y perjuicios (ordinario)”,

Expte. N° 8052/16 CAV.

El STJ -citando parte de la obra de Graciela Lovece- sostiene que la LDC brinda una tutela especial: “(...) en el reconocimiento de una situación de debilidad y vulnerabilidad estructural, genética y funcional de los consumidores y usuarios frente a los proveedores en las relaciones de mercado. La finalidad perseguida mediante la protección intensificada es la restauración del equilibrio jurídico y económico puesto que tratar como iguales a quienes son intrínsecamente desiguales incrementa la desigualdad, ocasionando un traslado de riesgos injustificado y éticamente reprobado”. (conf. Lovece, Graciela I., El Consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales, LL 07/07/2017, 3)”. (STJRNS1 Se. 86/17 “López Patricia Lilian”).

Desde esta óptica, es innegable que el proveedor de bienes y servicios exhibe la fortaleza que le confiere su condición de experto y profesional en el negocio. Tal estatus lo coloca en una situación de señorío en el escenario del mercado. La experticia del proveedor es innegable, pues es poseedor de una información que concentra y de la que dispone. El conocimiento es fuente de poder y esa superioridad técnica en cabeza de una de las partes determina inexorablemente la inferioridad jurídica del otro extremo de la relación “(...) A partir de tal concepto, es claro que ese ‘consumo final’ se da en el marco de una transacción que ocurre fuera de una actividad profesional de la persona, entendido ello como que este último no involucrará el bien o servicio adquirido en otra actividad con fines de lucro, o en otro proceso productivo”. (Conf. CN Com., sala D, en autos "R., S. F. y otros c. Banco Santander Río S.A. s/ordinario", causa N° 59.732, 27/10/2017).

En definitiva, los contratos financieros de consumo se encuentran sometidos a los principios generales de los contratos de consumo -además de los principios propios a su naturaleza-, integrándose de este modo a un enfoque sistémico pro consummatori. El Código Civil y Comercial recepta expresamente el trato digno que la entidad financiera debe dispensar al cliente (art. 1.097), equitativo y no discriminatorio (art. 1.098), suministrar información cierta, detallada, comprensible y gratuita al cliente (art. 1.100), las pautas que regulan el carácter abusivo de las cláusulas (art. 1.117, 1.119 y cc.) y su control judicial (art. 1.122).

También tiene dicho nuestro Superior Tribunal de Justicia que "En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que

desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica”. Se trata de un “(...) microsistema legal de protección con base en el Derecho Constitucional, que gira dentro del sistema de Derecho Privado. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse -en primer lugar- dentro del sistema y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es precisamente su carácter autónomo, y aún derogatorio de normas generales”.(STJRNS1 Se. 72/14 “ABN AMRO BANK”).

III.1.- En el caso, la relación jurídica originaria se vinculó con la utilización por la actora de la tarjeta de crédito denominada “Tarjeta Actual”, emitida y administrada por Actual S.A.

Tal vínculo se encuentra alcanzado por el régimen protectorio del consumidor, en tanto la actora intervino como destinataria final del servicio y Actual S.A. lo hizo en carácter de proveedora, resultando aplicables las disposiciones de la Ley 24.240 y los arts. 1092 y siguientes del Código Civil y Comercial, sin perjuicio de la normativa específica que regula el sistema de tarjetas de crédito.

Se trata, además, de una modalidad de contratación caracterizada por la predisposición de sus condiciones y la adhesión del usuario, circunstancia que acentúa la necesidad de observar los deberes de información, trato digno y protección que integran el estatuto del consumidor.

En ese sentido, Lorenzetti ha señalado, al referirse a la contratación bancaria masiva, que ésta se caracteriza generalmente por la adhesión a cláusulas generales predispuestas, circunstancia que justifica la aplicación de reglas protectorias frente a estipulaciones unilateralmente elaboradas (Lorenzetti, Ricardo Luis, Tratado de los Contratos, T. III, pág. 431).

La referencia resulta pertinente en cuanto describe una modalidad de contratación masiva y predispuesta que también se presenta en el vínculo aquí examinado, sin que ello importe equiparar a Actual S.A. con una entidad bancaria ni atribuirle, por esa sola circunstancia, el régimen jurídico propio de éstas.

Desde esta perspectiva, el análisis del caso deberá efectuarse atendiendo especialmente al principio protectorio, al deber de información y al trato digno que debe garantizarse al consumidor, así como a las reglas que vedan las prácticas abusivas, en particular aquellas susceptibles de colocar al consumidor en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

III.2.- En consecuencia, la relación jurídica aquí analizada no sólo se rige por las reglas propias del sistema financiero, sino también por los principios protectores del derecho

del consumidor, en especial los vinculados a la interpretación restrictiva de cláusulas predispuestas, el control de abusividad y el deber de información y por el Código Civil y Comercial en relación con la cesión de créditos que ha invocado la actora.

IV.- Determinada la naturaleza jurídica del vínculo, corresponde establecer los hechos relevantes a partir de la prueba incorporada al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica y a las normas que regulan su valoración y carga.

El art. 356 del CPCC -Ley 5777- establece que los jueces forman su convicción respecto de la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y que no se encuentran obligados a expresar en la sentencia la valoración de la totalidad de los elementos producidos, sino únicamente de aquellos que resulten esenciales y decisivos para el fallo.

La regla exige diferenciar entre la valoración del material probatorio y la exteriorización de esa valoración en la sentencia. El cuadro probatorio relevante debe ser examinado de manera conjunta; pero, una vez realizada esa operación, la motivación puede legítimamente concentrarse en aquellos elementos que posean verdadera aptitud para decidir los hechos controvertidos.

En esa orientación, el Superior Tribunal de Justicia ha recordado que la valoración de los hechos y de la prueba corresponde primordialmente a los tribunales de mérito, aunque dicha facultad encuentra límites cuando las conclusiones se apartan de las reglas de la lógica o cuando se omite ponderar prueba esencial para la solución del litigio. Así, en “José, Sandoval Valdes c/ Distribuidora Luque SRL s/ Ordinario - Reclamo Ley de Contrato de Trabajo”, Expte. RO-00445-L-2022, Se. 105 del 12/08/2026, señaló que la omisión de considerar un elemento probatorio esencial, apto para modificar la decisión, puede configurar arbitrariedad.

De ello se sigue que la selección de las pruebas esenciales constituye el resultado de la valoración y no su punto de partida. Corresponde primero confrontar los elementos relevantes incorporados al proceso y, a partir de esa apreciación conjunta, determinar cuáles poseen mayor eficacia demostrativa respecto de los hechos que deben decidirse.

La sana crítica como método tampoco supone otorgar idéntico valor a todos los medios producidos. Su eficacia dependerá, según las particularidades del caso, de circunstancias tales como su objetividad, precisión, fiabilidad, proximidad con el hecho, independencia de la fuente y grado de corroboración con otros elementos.

Por ello, la valoración probatoria no puede reducirse a una mera contabilización de elementos favorables o desfavorables a una determinada hipótesis. Una pluralidad de

pruebas débiles o reiterativas no necesariamente posee mayor fuerza convictiva que otra dotada de mayor eficacia demostrativa. Del mismo modo, un elemento que aisladamente pudiera resultar insuficiente puede adquirir particular relevancia cuando encuentra corroboración en otras pruebas independientes y concordantes.

La apreciación debe comprender, asimismo, aquellos elementos que conduzcan en sentido contrario a la hipótesis finalmente aceptada. Si bien la sentencia no necesita referirse individualmente a pruebas secundarias, reiterativas o carentes de aptitud decisiva, no puede prescindir sin adecuada consideración de aquella prueba que, por su entidad, resulte razonablemente idónea para modificar la reconstrucción de un hecho relevante.

Finalmente, respecto de la carga de la prueba, el art. 348 del CPCC establece que cada parte debe acreditar los presupuestos de hecho de la norma que invoca como fundamento de su pretensión, defensa o excepción, sin perjuicio de las reglas de distribución allí contempladas.

El Superior Tribunal de Justicia ha explicado que estas reglas adquieren especial relevancia cuando, luego de valorada la prueba conforme a la sana crítica, el hecho controvertido permanece sin suficiente acreditación. En tal supuesto corresponde hacer recaer las consecuencias de esa incertidumbre sobre quien debía demostrarlo (STJRNS1, “Arias, Gabriel c/ Van Ruyven Alexander Rutger y otro s/ Sumario s/ Casación”, Expte. 23235/08, Se. 57 del 11/08/2009).

La carga probatoria opera, de ese modo, fundamentalmente como una regla de decisión frente a la incertidumbre: primero corresponde valorar las pruebas disponibles y sólo cuando aquella operación no permite tener por acreditado un hecho jurídicamente relevante resulta necesario determinar quién debía soportar las consecuencias de su falta de demostración.

Conforme a estas pautas se valorará a continuación el material probatorio incorporado al proceso, concentrando el análisis en aquellos elementos que resulten esenciales para establecer las obligaciones asumidas por las partes, el grado de cumplimiento efectivamente alcanzado y la procedencia de las consecuencias contractuales pretendidas.

V.- Efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y valoraré a la misma conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del CPCC y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 200 de

la Constitución Provincial y el art. 3 del CCyC.

Como primera circunstancia relevante, tengo presente que Bia SRL y Actual SA, no contestaron demanda y fueron posteriormente declarados rebeldes -en fecha 18/09/2025 (mov. I0021)-. Asimismo, se notificó a Actual SA: movimiento de Puma I0023 y a BIA S.R.L.: movimiento de Puma I0024 los que agregaron mediante providencia de Puma I0025 el día 08/10/2025

Como primera circunstancia relevante, corresponde tener presente que las demandadas Bia SRL y Actual SA, pese a encontrarse debidamente notificadas del traslado de la demanda, no comparecieron ni la contestaron dentro del plazo conferido, motivo por el cual fueron declaradas rebelde. Dicha declaración fue oportunamente notificada y adquirió firmeza.

Concurren, de tal modo, dos consecuencias procesales que, aunque relacionadas, poseen fundamento y alcance propios. Por una parte, la falta de contestación determina la aplicación de los arts. 328 y 329 inc. 1 del CPCC -Ley 5777-, conforme a los cuales aquélla constituye presunción de verdad respecto de los hechos pertinentes y lícitos afirmados por la contraria, con los restantes efectos legalmente previstos respecto del silencio procesal y de la documentación acompañada. Por otra, al encontrarse la rebeldía declarada y firme, resulta además aplicable el régimen específico del art. 54 del CPCC.

Esta última norma establece un efecto más intenso que el derivado de la mera incontestación: exime a quien obtuvo la declaración de rebeldía de la carga de acreditar los hechos invocados, los que deben tenerse por ciertos salvo que resulten inverosímiles, sin perjuicio de las facultades judiciales destinadas al esclarecimiento de circunstancias que puedan presentarse como dudosas.

Tal es el criterio establecido por el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro en “Reina, Stella M. y otro c/ Comisión de FERIA Regional El Bolsón y otra s/ Sumario”, Se. 83 del 16/09/2015, al interpretar la norma provincial y señalar que la rebeldía declarada y firme provoca la eximición de acreditar los hechos invocados, aunque con dos límites fundamentales: que aquéllos no resulten inverosímiles y que el órgano jurisdiccional conserva la posibilidad de disponer las medidas necesarias para esclarecer aquellas circunstancias que aparezcan dudosas. El precedente mantiene plena actualidad, pues el actual art. 54 reproduce sustancialmente el régimen procesal allí interpretado.

La regla, sin embargo, no importa que la rebeldía determine mecánicamente el

acogimiento de toda pretensión. Su efecto se proyecta sobre la plataforma fáctica, pero no sustituye la función jurisdiccional de calificar jurídicamente los hechos, determinar la normativa aplicable ni verificar la procedencia de las consecuencias jurídicas pretendidas. Tampoco obliga a tener por cierto aquello que resulte inverosímil o aparezca objetivamente contradicho por las propias constancias de la causa.

En consecuencia, encontrándose la rebeldía debidamente notificada y firme, corresponde aplicar conjuntamente los arts. 54, 328 y 329 del CPCC y tener por ciertos los hechos pertinentes y lícitos invocados por la actora, sin exigir su acreditación adicional, en tanto resulten verosímiles y no aparezcan desvirtuados por elementos objetivos de la causa, sin perjuicio de efectuar la valoración jurídica que corresponda respecto de la procedencia de las pretensiones articuladas.

Sin perjuicio de esto, cabe señalar que CISLO SA compareció a contestar demanda, y articuló su tesis defensiva reconociendo ser una agencia de cobranzas contratada por BIA SRL para la gestión extrajudicial de los créditos en situación irregular. En ese contexto, interpone la excepción de falta de legitimación pasiva en atención a no revestir la calidad de titular o acreedor del crédito y no mantiene una relación de consumo directa con la Sra. Parra.

En consecuencia, corresponde recurrir a la prueba producida y la valoraré a fin de dar la solución al presente caso.

V.1.- Conforme a las reglas de la sana crítica -art. 356 del CPCC-, corresponde valorar aquellos elementos probatorios que resultan conducentes para resolver las cuestiones controvertidas.

En primer término, de la documental acompañada por la actora surgen los comprobantes de pago y constancias vinculadas con la cancelación de la obligación mantenida con Actual S.A., así como las comunicaciones de cobranza posteriormente cursadas en relación con ese crédito. Entre ellas se incorporaron correos electrónicos dirigidos a una casilla perteneciente al entorno familiar de la actora, mensajes de texto recibidos en distintos dispositivos y las actuaciones administrativas iniciadas ante Defensa del Consumidor.

En cuanto a la pericia informática elaborada por el Lic. Gastón Semprini, tengo por acreditadas las circunstancias directamente constatadas por el experto. En particular, verificó en los dispositivos examinados la recepción de determinados mensajes de texto y, al acceder a la casilla mariaalejandramariu@gmail.com, constató la existencia de correos y archivos coincidentes con la documental acompañada en autos.

Las impugnaciones formuladas por CISLO S.R.L. no justifican prescindir del dictamen, aunque sí delimitan su alcance. El propio perito aclaró que no tuvo por acreditada la titularidad de las líneas telefónicas, que la pericia no permite por sí sola atribuir a CISLO S.R.L. la emisión de los mensajes de texto y que, respecto de los correos electrónicos, la ausencia de encabezados y metadatos de transporte impide establecer técnicamente su autenticidad y origen.

Por ello, reconozco valor probatorio a la pericia informática respecto de las constataciones directamente realizadas, sin extender sus conclusiones a extremos que el propio experto no pudo establecer. Su alcance será ponderado juntamente con las restantes pruebas e indicios al examinar la concreta intervención de CISLO S.R.L.

Asimismo, del expediente administrativo “E.E. N° 563230-24 Parra Milena Alejandra c/Fideicomiso AZUR INVESTMENT - CISLO S.R.L. - ACTUAL S.A.” surge que la actora formuló denuncia el 09/09/2024; que las empresas fueron notificadas e intimadas ante la falta de respuesta; y que recién en mayo de 2025 se incorporaron presentaciones de CISLO S.R.L. y del Fideicomiso Azur/BIA S.R.L., sin que la propuesta efectuada fuera aceptada por la consumidora. Estas actuaciones resultan relevantes para acreditar la existencia y persistencia del reclamo administrativo previo a la promoción del presente proceso.

Finalmente, el reconocimiento judicial efectuado el 22/10/2025 sobre el sitio pagatudeuda.com no permitió corroborar que la actora figurara allí con una deuda determinada, pues al ingresar su DNI el sistema requirió completar datos adicionales para que un representante se comunicara posteriormente. Por tal motivo, esta constatación posee un alcance limitado y será valorada únicamente en ese sentido.

En consecuencia, la prueba será apreciada en forma conjunta y no fragmentaria, atribuyendo a cada elemento el alcance que objetivamente admite y reservando para los apartados siguientes la determinación de los hechos que resultan efectivamente acreditados y las consecuencias jurídicas que de ellos se derivan.

VI.- Excepción de falta de legitimación pasiva de CISLO S.R.L.:

Previo a ingresar al examen de la responsabilidad atribuida por la Sra. Parra a las demandadas, corresponde resolver la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por CISLO S.R.L.

Sustenta su postura defensiva, esencialmente, en que, según sus registros, la Sra. Parra no registra deuda y que, en ese contexto, no reviste el carácter de acreedora de aquella ni resulta titular del crédito cuyo cobro se cuestiona. Explica, en cambio, que su

intervención se limitó a realizar gestiones extrajudiciales de cobranza por encargo de BIA S.R.L.

En ese marco, tengo presente que la pretensión dirigida contra CISLO S.R.L. no se funda en atribuirle la titularidad del crédito, sino en conductas que la actora le imputa de manera directa con motivo de las gestiones desplegadas para procurar su cobro, particularmente mediante las comunicaciones que afirma haber recibido tanto ella como distintos integrantes de su grupo familiar.

Asimismo, la propia demandada reconoce que desarrolla profesionalmente tareas de cobranza extrajudicial y que, precisamente en ejercicio de esa actividad, fue contratada por BIA S.R.L. para efectuar gestiones tendientes al recupero de créditos. Reitera, entonces, no ser acreedora de la actora y controvierte que las concretas comunicaciones denunciadas en autos hubieran sido realizadas por ella.

Entonces la cuestión, debe ser examinada desde la amplitud que caracteriza a la relación de consumo, la que no queda necesariamente circunscripta al vínculo contractual inmediato entre consumidor y proveedor. Sobre este aspecto, la Cámara de Apelaciones de Viedma sostuvo en “Céspedes, Narciso c/ Pfund, Raúl Oscar y otros s/ Daños y Perjuicios (Ordinario)” (Expte. N.º 8052/2016 CAV, Sentencia Definitiva N.º 16 del 21/03/2017) que la noción de vínculo consumeril sustituye, a estos efectos, una visión exclusivamente contractual y permite extender la tutela a quienes intervienen en la cadena de comercialización aun cuando el consumidor no se encuentre unido a todos ellos mediante un contrato directo. Destacó, en esa línea, que la realidad negocial incorpora distintos sujetos hasta que el bien o servicio llega al consumidor y que esa participación funcional puede resultar suficiente para reconocer su legitimación pasiva.

Ello resulta especialmente útil porque permite diferenciar dos planos que no deben confundirse: una cosa es determinar si un sujeto se encuentra legitimado para integrar la relación procesal frente a la pretensión formulada y otra, distinta, establecer si concurren finalmente los presupuestos necesarios para atribuirle responsabilidad.

Esta orientación se advierte también, más recientemente, en “Pesado, Lucas c/ Almundo.com S.R.L. y otros s/ Sumarísimo - Daños y Perjuicios (Denuncia Ley 24.240)” (Expte. N.º VI-02081-C-2023, Sentencia Definitiva N.º 78 del 24/06/2026), donde la Cámara confirmó la decisión de esta Unidad Jurisdiccional que había rechazado la excepción de falta de legitimación pasiva articulada por Almundo.com S.R.L., quien sustentaba su defensa en el carácter de intermediaria dentro de la operatoria cuestionada. Allí, nuevamente, la ausencia de contratación directa o de

titularidad respecto de la prestación principal no fue considerada suficiente para excluir de la relación procesal a quien había intervenido funcionalmente en el servicio brindado al consumidor.

Aplicados esos principios al caso, advierto que el hecho de que CISLO S.R.L. no sea titular ni cesionaria del crédito no determina, por sí solo, su ajenidad respecto de la controversia. La propia empresa reconoce que BIA S.R.L. la incorporó profesionalmente para desarrollar una actividad específica vinculada con la ejecución de la relación de consumo: la gestión extrajudicial destinada al recupero del crédito.

De tal manera, aun cuando CISLO S.R.L. no haya participado en la contratación originaria ni resulte acreedora de la Sra. Parra, su actuación se inserta funcionalmente en la cadena de prestación y ejecución del vínculo consumeril, pues asumió por encargo de otra de las demandadas una etapa concreta de aquél -la cobranza extrajudicial- que supone, precisamente, el contacto directo con la consumidora para obtener el cumplimiento de la obligación que se afirma existente. La decisión del acreedor de encargar esa actividad a un tercero profesionalizado no la convierte en un hecho extraño a la relación de consumo ni transforma a quien profesionalmente la ejecuta en un tercero indiferente respecto de las conductas que despliega en su desarrollo.

De este modo, la tercerización del recupero no torna jurídicamente indiferentes las gestiones que se realizan frente al consumidor, sino que éstas permanecen comprendidas dentro del desenvolvimiento de la relación consumeril.

En ese orden de ideas, la legitimación de CISLO S.R.L. no deriva de considerarla titular del crédito -calidad que no se le atribuye-, sino de la concreta intervención que reconoce haber asumido en su gestión de cobro y, fundamentalmente, de que la pretensión se dirige contra actos que la Sra. Parra le atribuye como propios, realizados en ejercicio de esa actividad profesional. Es esa intervención la que justifica su presencia en el proceso y habilita el examen de las conductas denunciadas a la luz de los deberes que rigen en materia de consumo, en particular los vinculados con el trato digno y la prohibición de prácticas abusivas.

Por ello, establecer si CISLO S.R.L. realizó efectivamente las comunicaciones que se le atribuyen, si éstas alcanzaron también a integrantes del grupo familiar de la actora, si la modalidad empleada excedió los límites legítimos de una gestión extrajudicial de cobro y, finalmente, si tales circunstancias resultan susceptibles de generar responsabilidad son cuestiones que atañen al análisis del mérito de la pretensión y no a la legitimación de la demandada para intervenir en el proceso.

En consecuencia, corresponde rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por CISLO S.R.L., sin que ello importe anticipar juicio acerca de la procedencia sustancial de la pretensión deducida en su contra.

Despejada esta cuestión, corresponde determinar ahora sí, conforme a los hechos que han resultado acreditados, las conductas desplegadas por las demandadas importaron incumplimientos jurídicamente relevantes en el marco de la relación de consumo y, en su caso, si resultan susceptibles de generar responsabilidad.

VII.- La relación de consumo. Cancelación de la obligación y responsabilidad de las demandadas:

De acuerdo con el marco normativo desarrollado anteriormente y la prueba adquirida en el proceso, corresponde ahora determinar las consecuencias jurídicas que se derivan de los hechos que he de tener por acreditados.

En tal sentido, no se encuentra controvertido que la relación jurídica tuvo su punto de partida en el vínculo entre la Sra. Parra y Actual S.A., con fundamento en la utilización de la “Tarjeta Actual”, lo que constituye una relación de consumo alcanzada por las disposiciones de la Ley 24240 y el art. 1092 y subsiguientes del Código Civil y Comercial de la Nación.

Ahora bien, ese vínculo existente -de naturaleza consumeril- que ha unido a la actora con las demandadas no se ve modificado por la posterior transferencia o administración de la cartera de créditos ni por la intervención de terceros que se dedican en forma profesional a su cobro mediante gestión extrajudicial. En este contexto, la actividad de cobro constituye, en cuanto se encuentra vinculada con una obligación nacida de aquella relación, una instancia de ejecución o desenvolvimiento de la relación de consumo y debe, en tal sentido, desarrollarse con observancia de los principios rectores de buena fe, información y trato digno que integran el estatuto protectorio consumeril.

Lo dicho hasta aquí no determina, sin embargo, una atribución automática de responsabilidad a todos los sujetos que hubieran intervenido sucesivamente en la administración, determinación de eventual deuda y su gestión. Es por esto que corresponde establecer, a partir de la prueba producida, cuál fue la intervención que tuvo en forma concreta cada una de las demandadas y si esa conducta desplegada que respectivamente se les atribuye, configura un incumplimiento jurídicamente relevante.

VII.1.- Actual S.A. Cancelación de la obligación:

En primer término, tengo presente que Actual S.A., pese a estar debidamente notificada, no compareció a contestar la demandada y fue declarada rebelde conforme providencia

de fecha 18/09/2025 - (mov. I0021)- y debidamente notificada -movimiento de Puma I0023- , resolución que ha adquirido firmeza.

Resulta entonces aplicable, en tal sentido, lo dispuesto en el art. 54 del CPCC, conforme el cual la rebeldía declarada y firme exime a quien obtuvo su declaración de la carga de acreditar los hechos invocados, los que se tienen por cierto salvo que resulten inverosímiles, sin perjuicio de las facultades que el ordenamiento procesal otorga al suscripto.

En el caso de la Sra. Parra, la cancelación de la obligación invocada no aparece como un hecho improbable, sino que, por el contrario, encuentra sustento objetivo en la documental incorporada con la demanda.

En efecto, surge de las constancias identificadas como 5.- Pagos 2019-2020 y LIBRE DEUDA.pdf, agregado a Puma en fecha 13/05/2025-, agregadas a Puma en fecha 13/05/2025, un recibo provisorio de fecha 06/05/2020 correspondiente a la cancelación total de la cuenta, por la suma allí consignada, así como distintos pagos efectuados con anterioridad en el marco de la relación mantenida con Actual S.A.: \$6.000 el 11/11/2019 -recibo N° 41-25780-; \$15.000 el 15/10/2019 -recibo N° 41-25446-; y \$3.000 el 10/03/2020 -recibo N° 41-26681-.

Cabe señalar que, en particular, el recibo provisorio de fecha 06/05/2020 resulta concordante con el relato efectuado por la actora en la demanda en cuanto sostuvo haber cancelado la obligación que mantenía con Actual S.A.

Se adiciona a esto que Actual S.A., no obstante haber estado debidamente citada, no ha aportado ningún elemento de convicción destinado a demostrar que existía un saldo pendiente en cabeza de la Sra. Parra, la imputación de aquellos pagos a un concepto diferente o cualquier otra circunstancia que permitiera sostener que, pese a ellos, subsistía una obligación exigible a cargo de la actora.

Esta omisión cobra especial relevancia si se considera que, de conformidad a lo dispuesto en la audiencia correspondiente al art. 333 del CPCC -celebrada en fecha 09/10/2025, (mov. I0026)- se le ordenó exhibir “1. Estado de cuenta de nuestra mandante; 2. Comprobantes de las deudas que se mantienen; 3. En caso de haberse producido la deuda por un vínculo comercial con otra entidad, acompañe el Convenio con dicha entidad; 4. Correos electrónicos enviados a los fines de las intimaciones; 5. Mensajes de textos enviados a los fines de las intimaciones; 6. Intervenciones dentro del proceso administrativo de Defensa del Consumidor”.

Cabe señalar que, encontrándose vencido el plazo conferido sin que Actual S.A.

presentara en estos autos la documentación requerida y que se encontraba en su esfera de disponibilidad, ante su falta de presentación, se hizo efectivo el apercibimiento previsto en el art. 359 del CPCC. En consecuencia, se estableció expresamente que esa omisión constituiría una presunción en su contra, la que conforme a la prueba detallada se termina por concretar en su cabeza.

Asimismo, en este contexto, la conducta procesal descripta debe ser ponderada en el marco de una relación de consumo, en la que el art. 53 de la Ley 24240 impone a los proveedores el especial deber de aportar al proceso todos los elementos de prueba que se encuentren en su poder, todo de conformidad a las características del servicio, y especialmente de prestar la colaboración necesaria para esclarecer la cuestión debatida en estos autos.

Es que no se trata, entonces de tener por extinguida la obligación exclusivamente como consecuencia de la incomparecencia de Actual S.A., o por no comparecer a estos autos, sino de valorar conjuntamente la afirmación concreta probada de cancelación efectuada por la Sra. Parra conforme a circunstancias del caso en donde, además, se aplicaron los efectos derivados de la rebeldía declarada y firme, los comprobantes de pago incorporados, la presunción constituida conforme al art. 359 del CPCC a la luz de la ausencia de toda documentación proveniente de la proveedora que permita demostrar la subsistencia y composición de un saldo remanente por el cual se debía reclamar el pago a la actora.

En consecuencia, la apreciación conglobada de esas circunstancias me lleva a tener por acreditado que la obligación que la Sra. Parra mantenía con Actual S.A. había sido cancelada y que, por consiguiente, al tiempo de las posteriores gestiones de cobro no subsistía una deuda exigible a su cargo.

VII.2.- Intervención y responsabilidad personal de BIA S.R.L.:

Despejada la cuestión en torno a la inexistencia de una obligación exigible en cabeza de la actora, corresponde ahora examinar la intervención que tuvo BIA S.R.L. en las posteriores gestiones efectuadas con relación al crédito que se reclamaba a la Sra. Parra y determinar el alcance de la responsabilidad que, en su caso, corresponde atribuirle.

Como primera circunstancia, tengo presente que, del informe remitido por la Inspección General de Justicia, agregado a las actuaciones en fecha 17/06/2025 -mov. I0006-, surge que BIA S.R.L. reviste el carácter de nuevo fiduciario del Fideicomiso Azur Investment, circunstancia que motivó la posterior readecuación de la demanda y su direccionamiento contra dicha sociedad.

Esta calidad jurídica resulta relevante para precisar el alcance de la imputación. Conforme a los arts. 1685 y 1687 del CCyC, los bienes fideicomitidos constituyen un patrimonio separado de los patrimonios del fiduciario, fiduciante, beneficiario y fideicomisario y, como principio, las obligaciones contraídas en la ejecución del fideicomiso son satisfechas con los bienes que lo integran. Sin embargo, el propio art. 1687 deja a salvo la responsabilidad personal del fiduciario cuando ella corresponda de acuerdo con los principios generales.

Por ello, la eventual responsabilidad de BIA S.R.L. no puede derivarse, sin más, de su condición de fiduciaria ni de la sola circunstancia de haber asumido la gestión de activos pertenecientes al patrimonio fideicomitido. Corresponde determinar si, en el desempeño de esa función, desarrolló conductas u omisiones propias jurídicamente reprochables que permitan comprometer personalmente su patrimonio.

En ese sentido, resulta un elemento de particular importancia para determinar su concreta intervención en las gestiones de cobro que aquí se examinan el reconocimiento efectuado por CISLO S.R.L. al contestar la demanda, en cuanto manifestó desempeñarse como agencia de cobranzas y haber sido contratada por BIA S.R.L. para llevar adelante gestiones extrajudiciales de recupero respecto de créditos en situación irregular.

Así, y más allá de la cuestión relativa a la autoría de cada una de las comunicaciones denunciadas por la Sra. Parra -lo que será objeto de análisis al tratar la responsabilidad atribuida a CISLO S.R.L.-, existe un elemento sustancial que vincula directamente a BIA S.R.L. con la gestión extrajudicial del crédito cuestionado: fue esa sociedad quien encomendó profesionalmente la actividad de cobranza.

Debo recordar, asimismo, que, al igual que Actual S.A., BIA S.R.L. no contestó la demanda y fue declarada rebelde conforme providencia de fecha 18/09/2025, debidamente notificada -mov. I0024-, con los efectos previstos en el art. 54 del CPCC.

En este contexto, no soslayo que la rebeldía, por sí sola, no determina la procedencia de la pretensión de la actora ni releva al suscripto de examinar la verosimilitud de los hechos invocados y su correspondencia con la restante prueba producida. No obstante, sus efectos adquieren particular relevancia al momento de ser apreciados de manera conjunta con los demás elementos probatorios incorporados a estas actuaciones.

Cabe señalar que también respecto de BIA S.R.L. se hizo efectivo el apercibimiento previsto por el art. 359 del CPCC. Ello, en tanto, pese al requerimiento formulado, omitió presentar el estado de cuenta de la Sra. Parra, los comprobantes relativos a la

deuda que se afirmaba subsistente, la documentación correspondiente al vínculo en virtud del cual había asumido su gestión, así como las constancias relativas a las comunicaciones e intimaciones efectuadas y a su intervención en el expediente administrativo “E.E. N° 563230-24 Parra Milena Alejandra c/Fideicomiso AZUR INVESTMENT - CISLO S.R.L. - ACTUAL S.A.”, agregado a PUMA el 27/10/2025 - mov. I0032-.

Vencido el plazo conferido sin que la documentación requerida fuera presentada, se hizo efectivo el apercibimiento previsto por el art. 359 del CPCC y se estableció que aquella omisión constituiría una presunción en su contra.

Esta circunstancia adquiere particular significación, pues se trataba de documentación directamente vinculada con la existencia y composición del crédito que se pretendía gestionar, con las condiciones en las cuales BIA S.R.L. asumió su intervención como fiduciaria y, especialmente, con las verificaciones efectuadas antes de encomendar su cobro; extremos respecto de los cuales esa sociedad se encontraba en mejores condiciones de aportar elementos esclarecedores.

En este contexto, su conducta procesal debe ser ponderada, además, en el marco del deber de colaboración establecido por el art. 53 de la Ley 24.240, conforme al cual los proveedores deben aportar al proceso los elementos de prueba que obren en su poder, de acuerdo con las características del servicio, y prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida.

De este modo, la intervención de BIA S.R.L. no quedó limitada a la mera recepción o administración formal de una cartera de créditos correspondiente al patrimonio fideicomitado. La prueba reunida permite establecer una actuación concreta respecto del crédito de la Sra. Parra: asumió su gestión, encomendó profesionalmente su cobro extrajudicial a CISLO S.R.L. y continuó interviniendo respecto de aquella obligación, al punto de que en sede administrativa llegó a ofrecer la entrega de un libre deuda, propuesta que no fue aceptada por la actora.

Valoradas conjuntamente estas circunstancias, a lo que se agregan la rebeldía declarada y firme y la presunción constituida en su contra conforme al art. 359 del CPCC, no encuentro elementos que permitan concluir que BIA S.R.L., una vez colocada en posición de gestionar el crédito, hubiera verificado adecuadamente su existencia y exigibilidad antes de encomendar el cobro extrajudicial.

Esta conclusión adquiere particular relevancia a partir de lo determinado en el apartado precedente, en cuanto se tuvo por acreditado que la obligación originariamente

mantenida por la Sra. Parra con Actual S.A. se encontraba cancelada y que, por consiguiente, no subsistía una deuda exigible que justificara su posterior gestión de cobro.

En consecuencia, el reproche que se formula a BIA S.R.L. no consiste en atribuirle personalmente, por su sola condición de fiduciaria, una obligación correspondiente al patrimonio fideicomitido. Radica, por el contrario, en su propia conducta al asumir la gestión del crédito y encomendar su cobro sin acreditar haber verificado previamente que la obligación subsistiera y resultara exigible, permitiendo de ese modo que continuara desplegándose una actividad profesional de recupero respecto de una deuda ya cancelada.

Esa omisión configura un incumplimiento propio y jurídicamente relevante de los deberes que regían su actuación dentro de la relación de consumo, particularmente los de buena fe, información y trato digno. La circunstancia de haber asumido el crédito en ejercicio de su función fiduciaria no la eximía de adoptar las diligencias necesarias para verificar su existencia y exigibilidad antes de poner en marcha mecanismos profesionales de cobranza.

Por ello, la responsabilidad que se atribuye a BIA S.R.L. en estas actuaciones reviste carácter personal, en tanto encuentra fundamento en actos y omisiones que le son directamente imputables y no en la mera existencia de obligaciones vinculadas al patrimonio fideicomitido. En tal sentido, resulta aplicable la salvedad contemplada por el art. 1687 del CCyC, que mantiene la responsabilidad personal del fiduciario cuando ésta deriva de los principios generales.

La circunstancia de haber recibido o pasado a gestionar una cartera de créditos proveniente de otro sujeto no resulta suficiente para justificar el cobro de una obligación cuya existencia y exigibilidad no fueron acreditadas y que, conforme a la prueba anteriormente valorada, se encontraba cancelada.

Por tal razón, tengo por configurado respecto de BIA S.R.L. un incumplimiento personal jurídicamente relevante de las obligaciones que le incumbían en el marco de la relación de consumo, cuya incidencia sobre los daños reclamados será examinada en los apartados siguientes.

VII.3.- Intervención y responsabilidad de CISLO S.R.L.:

Rechazada la defensa tratada en el Punto VI, corresponde determinar si el material probatorio reunido permite atribuir a CISLO S.R.L. las concretas gestiones de cobranza cuestionadas por la actora y, en su caso, establecer si la modalidad empleada resulta

jurídicamente reprochable en el marco de la relación de consumo.

Como fuera señalado al valorar la prueba pericial informática, el dictamen permitió constatar la existencia de determinadas comunicaciones en los dispositivos examinados y la presencia en ellas de referencias vinculadas con Tarjeta Actual y con la actora. Sin embargo, el experto aclaró expresamente que los elementos técnicos examinados no permitían atribuir, por sí solos, a CISLO S.R.L. la emisión de la totalidad de los mensajes cuestionados.

En particular, respecto del teléfono Galaxy A21, se corroboró una comunicación de fecha 24/10/2024 proveniente del número 30003, en la que consta un reclamo dirigido al DNI 34958955 -perteneciente a la actora-por una deuda con Tarjeta Actual -ver informe del perito informático presentado a PUMA en fecha 30/12/2025-.

La prueba pericial permite, entonces, tener por acreditada la existencia de una gestión de cobro vinculada con la obligación objeto del proceso. No obstante, el propio experto señaló que los elementos técnicos examinados no permitían, considerados aisladamente, establecer que las comunicaciones hubieran sido emitidas por CISLO S.R.L.

Una limitación semejante se presenta respecto de los correos electrónicos examinados. Si bien el experto constató su existencia y contenido en la casilla analizada, la falta de examen de los encabezados y metadatos de transporte impidió establecer técnicamente su autenticidad de origen con el alcance necesario para atribuirlos directamente a la demandada. Tales limitaciones impiden asignar a la pericia una eficacia demostrativa que el propio experto descartó, pero no agotan la valoración del hecho controvertido, que debe efectuarse a partir del conjunto de la prueba producida.

En ese análisis adquiere particular relevancia que CISLO S.R.L. haya reconocido su intervención profesional como gestora extrajudicial de cobranzas contratada por BIA S.R.L. -Punto III, tercer párrafo de la contestación de demanda-. Se trata de una circunstancia que sitúa a la demandada precisamente dentro de la actividad en cuyo desarrollo se produjeron las gestiones aquí cuestionadas.

A ello se añade la conducta procesal observada por CISLO S.R.L. respecto de la prueba que ella misma ofreció para sustentar su posición defensiva. Así, propuso prueba informativa dirigida a C.P.S. Comunicaciones S.A. a fin de que informara quién resultaba titular de la línea +5491160918325 y a Telecom, Telefónica e IPlan con el objeto de determinar la titularidad de la línea 0810-444-0116. Sin embargo, no instó su producción, motivo por el cual se la tuvo por desistida -conf. art. 354 del CPCC-.

No resulta jurídicamente indiferente, en el marco del derecho consumeril que rige el

caso, que, habiendo negado su intervención y ofrecido precisamente prueba destinada a esclarecer un extremo que consideraba relevante para sustentar esa negativa, haya omitido luego producirla.

En el mismo sentido, a dicha parte se le efectivizó el apercibimiento previsto por el art. 359 del CPCC ante la falta de presentación de la documental que se encontraba en su poder -ver proveído de fecha 17/03/2026, mov. I0038-. Este extremo debe ser ponderado con relación a la documentación cuya exhibición concretamente le fue requerida y no como una presunción genérica de autoría de todas las comunicaciones denunciadas. Sin embargo, integrado con los restantes elementos del proceso, suma al cuadro de situación otro dato relevante para valorar la suficiencia de la posición defensiva asumida.

La valoración de esos elementos no puede prescindir del régimen probatorio propio de las relaciones de consumo. El art. 53 de la Ley 24.240 impone al proveedor el deber de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder y de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida. Ello no importa tener por acreditado un hecho por la sola negativa del proveedor ni releva al consumidor de aportar los elementos que razonablemente se encuentren a su alcance. Sí supone, en cambio, que quien desarrolla profesionalmente una determinada actividad y se encuentra, por esa circunstancia, en mejores condiciones de aportar los registros vinculados con ella no satisface esa carga mediante una mera negativa cuando dispone de medios idóneos para esclarecer la controversia.

Esta consideración adquiere particular relevancia en el caso. CISLO S.R.L. reconoce dedicarse profesionalmente a la gestión extrajudicial de cobranzas y haber sido contratada por BIA S.R.L. para desarrollar precisamente esa actividad. Por ello, frente a comunicaciones cuya existencia fue técnicamente constatada y que refieren a la actora, a su DNI, a Tarjeta Actual, incluso a personas de su entorno y a la obligación cuyo recupero le había sido encomendado, pesaba sobre ella una carga de colaboración especialmente intensa.

Es que se encontraba objetivamente en mejores condiciones de aportar sus registros de gestión, individualizar los medios de comunicación empleados y acompañar los antecedentes vinculados con la operatoria de cobranza. Sin embargo, además de negar la autoría, desistió de la prueba dirigida a esclarecer la titularidad de las líneas y omitió acompañar la documentación cuya presentación le había sido requerida.

Se valora así, en el marco del razonamiento probatorio, una convergencia de indicios

que, apreciados conjuntamente conforme a las reglas de la sana crítica y a las pautas previstas en el art. 145 inc. 5 del CPCC, revisten precisión, gravedad y concordancia suficientes para superar las limitaciones de atribución señaladas por la prueba pericial y formar convicción acerca de que las concretas comunicaciones y gestiones de cobro cuestionadas por la actora fueron efectuadas por CISLO S.R.L.

Establecida su intervención, corresponde examinar la modalidad bajo la cual fueron desarrolladas esas gestiones.

En este aspecto, la cuestión no puede reducirse a determinar si el acreedor -o quien actúa por su encargo- se encuentra facultado, en términos abstractos, para procurar extrajudicialmente el cobro de una obligación. Tal facultad existe, no caben dudas; pero encuentra un límite preciso en los derechos que el ordenamiento reconoce al consumidor y, particularmente, en el deber de dispensarle condiciones de atención y trato digno, conforme al art. 42 de la Constitución Nacional y al art. 8 bis de la Ley 24.240.

Desde esa perspectiva, el hostigamiento en la cobranza no requiere necesariamente la utilización de expresiones insultantes o de una amenaza explícita. Puede configurarse también a partir del modo en que se organiza y ejecuta la gestión de recupero cuando, apreciada en su conjunto, deja de constituir una comunicación razonablemente destinada a informar o requerir el cumplimiento y pasa a convertirse, por su insistencia, reiteración, contenido y utilización de distintas vías de contacto, en un mecanismo de presión sobre el consumidor destinado a obtener el pago.

Es precisamente esa valoración conjunta la que corresponde efectuar en el caso. Las comunicaciones incorporadas a la causa no se limitaron a requerir a la Sra. Parra el pago de una deuda. La gestión alcanzó también a terceros vinculados con ella y utilizó esa intervención como una forma adicional de presión.

La documental acompañada permite individualizar seis correos electrónicos, enviados entre el 27/06/2024 y el 17/07/2024, todos dirigidos a la casilla mariaalejandramariu@gmail.com a un tercero – Alberto Damián Parra- y vinculados con la deuda atribuida a Alejandra Milena Parra. Su examen conjunto evidencia una secuencia persistente de requerimientos de pago que no se limitó a informar acerca de la existencia de una obligación, sino que involucró a terceros vinculados con la actora e incorporó anuncios de consecuencias jurídicas, patrimoniales y laborales frente a la falta de regularización.

En primer término, el 27/06/2024 a las 14:23 horas, desde la dirección

cislocobranzas1@cislopagos.net.ar, identificada como CISLO COBRANZAS, se remitió un correo a mariaalejandramariu@gmail.com bajo el asunto “PARRA ALBERTO DAMIAN DNI: 16786665 - NOTIFICACIÓN POR DEUDA!”. En su contenido se identifica a Alberto Damián Parra como “referido” por la deuda que poseería Alejandra Milena Parra -DNI 34958955-con Tarjeta Actual y se indica que ésta debía comunicarse para regularizar la situación. Seguidamente, se advierte que la falta de respuesta sería considerada como falta de interés en acordar extrajudicialmente y que ello produciría el inicio de acciones legales y el cobro de las costas del procedimiento “en el laboral informado VAZQUEZ RAUL HECTOR”.

La misma modalidad se repitió el 01/07/2024 a las 21:51 horas, esta vez desde cislocobranzas1@cislocobranzas.net.ar, nuevamente bajo la identificación Cislo Cobranzas y con idéntico destinatario. El mensaje volvió a presentar a Alberto Damián Parra como referido de la deuda de la actora con Tarjeta Actual y reiteró que la falta de respuesta determinaría el inicio de acciones legales y el cobro de costas vinculadas al ámbito laboral informado.

Al día siguiente, 02/07/2024 a las 23:57 horas, desde la misma dirección cislocobranzas1@cislocobranzas.net.ar, se cursó una nueva comunicación con sustancialmente idéntico contenido. Nuevamente se identificó a Alberto Damián Parra como persona referida respecto de la deuda de Alejandra Milena Parra y se reiteró que la ausencia de respuesta traería aparejado el inicio de acciones legales, el cobro de la totalidad de la deuda y las costas correspondientes. La hora de remisión -23:57- constituye, además, un dato objetivo que integra la valoración global de la modalidad bajo la cual se desarrollaron las gestiones.

La secuencia continuó el 03/07/2024 a las 13:32 horas, mediante un correo remitido desde cislocobranzas1@cislocobranzas.com.ar, también identificado como CISLO COBRANZAS, dirigido a la misma casilla y con similar asunto y contenido. Una vez más se vinculó expresamente a Alberto Damián Parra con la deuda atribuida a Alejandra Milena Parra, se instó a ésta a comunicarse y se anunció que la falta de respuesta provocaría el inicio de acciones legales y el cobro de costas relacionadas con el ámbito laboral informado.

Hasta allí se advierte una primera secuencia integrada por cuatro comunicaciones cursadas en un lapso de siete días, provenientes de distintas direcciones electrónicas identificadas con CISLO Cobranzas, pero dirigidas todas a la misma casilla, con una estructura sustancialmente semejante: involucramiento de Alberto Damián Parra como

tercero referido, requerimiento de regularización de la deuda de la actora y anuncio de consecuencias legales y patrimoniales para el supuesto de persistir la falta de pago.

La modalidad adquiere una intensidad cualitativamente mayor con las dos comunicaciones remitidas el 17/07/2024 con apenas seis minutos de diferencia entre sí.

La primera fue enviada el 17/07/2024 a las 09:41 horas desde info@cislofinanzas.com.ar, bajo la identificación CISLO COBRANZAS, con dirección de respuesta supervision@cislo.com.ar, a la misma casilla mariaalejandramariu@gmail.com. El asunto fue “PEDIDO DE QUIEBRA PARA PARRA ALBERTO DAMIAN” y el cuerpo del mensaje comenzó con las expresiones “¡Peligro de quiebra!” y “Última oportunidad para evitarla”. Allí se informó a Alberto Damián Parra que, debido a la falta de pago, se iniciarían trámites destinados a solicitar su quiebra ante la justicia comercial y se enumeraron como consecuencias la imposibilidad de salir del país por cualquier medio, la imposibilidad de recibir bienes por herencia y daños considerables a su historial crediticio. Inmediatamente después se presentó como “última oportunidad” la cancelación de la deuda, la obtención del libre deuda y la evitación de la declaración de quiebra, requiriéndose contacto inmediato.

Sólo seis minutos después, a las 09:47 horas del mismo 17/07/2024, desde la misma dirección info@cislofinanzas.com.ar, identificada nuevamente como CISLO COBRANZAS, con idéntica dirección de respuesta y destinatario, se remitió otra comunicación bajo el encabezado “USTED FIGURA COMO REFERIDO DE PARRA ALEJANDRA MILENA”. En ella se individualizó a Alberto Damián Parra mediante su DNI y se expresó que se encontraba vinculado a la deuda de Alejandra Milena Parra, también identificada mediante su DNI. Se requirió que la actora se contactara “de inmediato” y se anunció que, de no hacerlo, se iniciarían acciones legales con consecuencias consistentes en acciones sobre el ámbito laboral informado, pago total de la deuda, costas del procedimiento, daño al historial crediticio y posible contacto del propio Alberto Damián Parra por parte de la empresa. Finalmente, el mensaje le indicó que recomendara a la actora comunicarse “a la brevedad para evitar estas graves consecuencias”, bajo la expresa advertencia de que, en caso contrario, “lo seguiremos contactando a usted”.

Esta última secuencia resulta especialmente significativa para caracterizar la conducta. No se está frente a dos comunicaciones meramente repetitivas ni a simples recordatorios de una deuda. En un intervalo de apenas seis minutos se utilizaron dos formulaciones diferentes para perseguir una misma finalidad de cobro: primero, se presentó la

inminencia de una quiebra y se asociaron a ella graves consecuencias personales y patrimoniales; inmediatamente después, se involucró expresamente a un tercero relacionado con la actora, se le anunciaron nuevas consecuencias y se le hizo saber que continuaría siendo contactado mientras aquella no accediera a regularizar la deuda.

La relevancia de los seis correos, por consiguiente, no puede ser apreciada únicamente desde una perspectiva cuantitativa. Su significado probatorio surge de la persistencia temporal, la multiplicidad de direcciones electrónicas empleadas bajo la identificación de CISLO Cobranzas, la reiteración de referencias a una misma deuda y a los mismos sujetos, el involucramiento de terceros y la progresiva utilización de anuncios de consecuencias desfavorables como medio para obtener el pago.

En particular, los mensajes del 17/07/2024 exteriorizan con claridad esa modalidad. La estructura de las comunicaciones coloca al destinatario frente a una alternativa: regularizar la deuda o exponerse a las consecuencias que allí se anuncian. De este modo, la referencia a acciones judiciales deja de funcionar únicamente como información acerca de la posibilidad abstracta de recurrir a las vías legales y pasa a insertarse dentro de una técnica de presión destinada a provocar el pago mediante la representación de consecuencias futuras desfavorables -quiebra, daño en historial crediticio, consecuencias laborales, costas y persistencia de contactos a terceros-.

Ello se potencia al considerar que las comunicaciones no fueron dirigidas exclusivamente a la consumidora a quien se atribuía la deuda, sino que se incorporó deliberadamente a Alberto Damián Parra dentro de la gestión de recupero, requiriéndole incluso que ejerciera influencia sobre Alejandra Milena Parra para que ésta se comunicara, bajo apercibimiento de continuar contactándolo. Esa utilización de una persona del entorno como vehículo indirecto para obtener el pago constituye un elemento especialmente relevante al valorar la afectación del trato digno.

De este modo, los seis correos conforman una secuencia suficientemente homogénea para ser apreciada como una modalidad única y continuada de gestión de cobranza: comienza con requerimientos reiterados en los que se anuncia el inicio de acciones legales y el cobro de costas, continúa mediante contactos cursados incluso en horarios nocturnos y culmina -dentro de la documental examinada-con dos mensajes enviados con seis minutos de diferencia que intensifican el contenido de la advertencia, incorporando el anuncio de una quiebra y sus supuestas consecuencias y la expresa manifestación de que se continuaría contactando a un tercero mientras la deuda no fuera regularizada.

Por otro lado, el contenido de los mensajes de texto acompañados también resulta ilustrativo de la modalidad empleada. En uno de ellos se individualiza a la actora por su nombre y DNI, se hace referencia a una deuda con Actual y se utilizan las expresiones “EVITA MEDIDAS LEGALES SOBRE SUELDO” y “ULTIMA POSIBILIDAD”. En otro, vinculado al DNI de la actora y a Tarjeta Actual, se anuncia un “próximo embargo” respecto de Vázquez Raúl Héctor.

De este modo, las comunicaciones no pueden ser consideradas como episodios aislados entre sí. Lo jurídicamente relevante es la modalidad global de la gestión de cobranza. La reiteración de los contactos, el empleo de distintos canales, la incorporación de terceros vinculados con la consumidora, las referencias a su ámbito laboral y el anuncio de consecuencias jurídicas y patrimoniales conforman, valorados en conjunto, una práctica persistente destinada a obtener el pago mediante mecanismos de presión que exceden el trato digno que la gestora de cobranzas debe dispensar.

A ello se suma un elemento que adquiere especial gravedad en el caso: conforme fue determinado precedentemente, la obligación cuyo cobro se procuraba no resultaba exigible. De tal modo, la presión ejercida sobre la consumidora no estaba dirigida simplemente a obtener el cumplimiento de una deuda exigible mediante canales extrajudiciales razonables, sino a procurar el pago de una obligación que jurídicamente no podía serle reclamada.

Así, la profesionalidad de CISLO S.R.L. en materia de cobranzas no sólo determina que conociera -o debiera conocer- los límites propios de esa actividad, sino que le imponía extremar los recaudos necesarios antes de someter a una consumidora y a terceros vinculados con ella a gestiones destinadas a obtener el pago. Cuanto mayor es la especialización del proveedor en el recupero de créditos, mayor resulta también la exigencia de verificar previamente que el reclamo se dirija contra quien efectivamente revista la condición de deudor y que la obligación resulte jurídicamente exigible.

De allí que el reproche no se encuentre en la sola existencia de una comunicación destinada al cobro, actividad que considerada en abstracto resulta legítima, sino en el modo concreto en que esa facultad fue ejercida. La insistencia en procurar el pago de una obligación no exigible, mediante comunicaciones reiteradas, dirigidas incluso a terceros y acompañadas de anuncios de consecuencias legales, patrimoniales y laborales, excedió los límites propios de una razonable gestión extrajudicial de cobranza.

El concepto de hostigamiento resulta particularmente adecuado para describir esa

situación. No se trata de impedir al proveedor reclamar aquello a lo que crea tener derecho, sino de evitar que la cobranza extrajudicial se convierta en un instrumento de compulsión sobre el consumidor. La posibilidad de acudir a las vías legales pertinentes permanece intacta; lo que el ordenamiento consumeril no admite es que, en sustitución de ellas, se despliegue una práctica insistente destinada a doblegar la voluntad del consumidor mediante la reiteración de requerimientos de pago y la utilización de personas vinculadas con éste como vehículo de presión, lo cual entra en directa colisión con el art. 8 bis de la LDC.

En consecuencia, comprobada la intervención de CISLO S.R.L. mediante la valoración conjunta de la prueba informática, las comunicaciones incorporadas a la causa, su reconocida actividad profesional y la conducta probatoria desplegada durante el proceso, y ponderada la forma en que esas gestiones fueron desarrolladas respecto de una obligación que no resultaba exigible, considero configurado un incumplimiento jurídicamente relevante dentro de la relación de consumo.

En particular, la conducta desplegada vulneró el deber de trato digno impuesto por los arts. 8 bis de la Ley 24.240 y 1097 del CCyC y configuró una práctica abusiva incompatible con el estándar que debe observar el proveedor en la ejecución de una relación de consumo, conforme al art. 1096 del CCyC. A ello se suma que la gestión profesional de cobranza debía desarrollarse de buena fe, de acuerdo con los arts. 9 del CCyC.

Por ello, la reiteración y contenido de los requerimientos, la utilización de terceros vinculados con la actora como mecanismo de presión y la insistencia en procurar el cobro de una obligación que no resultaba exigible excedieron los límites de una gestión extrajudicial razonable y adquirieron características de hostigamiento.

En consecuencia, corresponde atribuir a CISLO S.R.L. responsabilidad por su propia actuación en los hechos aquí examinados, con fundamento en los arts. 8 bis y 40 de la Ley 24.240 y arts. 9, 1096, 1097 y concordantes del CCyC.

VII.4.- Conclusión: Conforme al análisis efectuado en los apartados precedentes del Punto VII, tengo por acreditado que la obligación de la Sra. Parra con Actual S.A. se encontraba cancelada y que, pese a ello, continuó siendo gestionada como exigible; que BIA S.R.L., al asumir la administración del crédito, encomendó personalmente su cobro sin verificar adecuadamente su existencia y exigibilidad; y que CISLO S.R.L., en ejecución de esa gestión, desplegó prácticas extrajudiciales de cobranza que, por su reiteración, contenido e involucramiento de terceros, adquirieron características de

hostigamiento.

Desde la perspectiva de los presupuestos de la responsabilidad, la antijuridicidad se encuentra configurada por la vulneración de los deberes de información, buena fe y trato digno que regían la actuación de las demandadas dentro de la relación de consumo, así como por la prosecución del cobro de una obligación que ya no resultaba exigible. Tales conductas resultan incompatibles con los arts. 4 y 8 bis de la Ley 24.240 y con los arts. 9, 1096, 1097 y 1100 del CCyC, satisfaciendo el presupuesto previsto por el art. 1717 del mismo cuerpo legal.

En cuanto al factor de atribución, la responsabilidad queda comprendida en el régimen objetivo y solidario establecido por el art. 40 de la Ley 24.240, en tanto las tres demandadas intervinieron, con funciones diferenciadas, en el desenvolvimiento de un mismo servicio de consumo cuya prestación resultó defectuosa. Ello se corresponde con los arts. 1721 y 1722 del CCyC, sin perjuicio de que, además, respecto de cada una de las firmas se han individualizado en los apartados anteriores concretos incumplimientos vinculados con su propia actuación.

También se encuentra suficientemente configurada, en esta etapa del análisis, la relación de causalidad entre aquellas conductas y las consecuencias cuya reparación se pretende: la indebida subsistencia y posterior administración de un crédito cancelado constituyó el antecedente de las gestiones de cobro y éstas, a su vez, dieron lugar a las prácticas de cobranza cuya modalidad fue examinada precedentemente. Existe así una secuencia causal adecuada entre los incumplimientos comprobados y las consecuencias que de ellos pudieron derivarse, conforme a los arts. 1726 y concordantes del CCyC.

En consecuencia, por los fundamentos desarrollados en el Punto VII y sus respectivos apartados, corresponde declarar la responsabilidad solidaria de Actual S.A., BIA S.R.L. y CISLO S.R.L., con fundamento en los arts. 4, 8 bis y 40 de la Ley 24.240 y arts. 9, 1093, 1094 1095, 1096, 1097, 1100, 1687 segundo párrafo, 1716, 1717, 1721, 1722, 1726 y cctes. del CCyC.

La existencia, procedencia, entidad y cuantificación de los daños invocados, así como la relación causal particular de cada uno de los rubros reclamados con los incumplimientos establecidos, serán objeto de tratamiento en los apartados que siguen.

VIII.1.- Rectificación de la información crediticia de la Sra. Alejandra Milena Parra:

La actora solicita -en el Punto VI. Primera Pretensión- que las demandadas rectifiquen toda información falsa, incorrecta o desactualizada vinculada con la deuda objeto de

autos que pudiera encontrarse registrada en bases de datos propias o de terceros. Al respecto, refirió que de la consulta efectuada ante la Central de Deudores del Sistema Financiero del BCRA al momento de interponer la demanda no surge registrada deuda alguna a nombre de la actora bajo las denominaciones sociales de las demandadas, por lo que no existe en dicho registro información cuya rectificación corresponda disponer. No obstante, habiéndose determinado que la obligación objeto de estas actuaciones se encontraba cancelada, corresponde hacer lugar a la pretensión respecto de Actual S.A. y BIA S.R.L. y ordenarles que, en caso de mantener en sus registros propios o haber informado a terceros la existencia de un saldo pendiente derivado de la obligación objeto de estos autos, procedan a su inmediata rectificación o supresión, de modo que refleje la inexistencia de deuda exigible a cargo de la Sra. Alejandra Milena Parra.

VIII.2.- Emisión de libre deuda y abstención de nuevas gestiones de cobro:

La actora solicita, asimismo, que se ordene -Punto VI. Primera Pretensión- la emisión de un certificado de libre deuda y que las demandadas se abstengan de efectuar nuevas gestiones de cobro respecto de la obligación que dio origen a estas actuaciones.

Conforme fuera determinado precedentemente, se encuentra acreditado que dicha obligación se encontraba cancelada, sin que se haya demostrado la subsistencia de saldo exigible alguno a cargo de la Sra. Parra.

En consecuencia, corresponde hacer lugar a la pretensión y ordenar a Actual S.A. y BIA S.R.L. que, dentro del plazo que se establezca en la parte resolutive, entreguen a la actora constancia de libre deuda respecto de la obligación objeto de estas actuaciones y se abstengan de efectuar, por sí o por terceros, nuevas gestiones de cobro fundadas en ella.

La medida aquí dispuesta se circunscribe exclusivamente a la obligación debatida en autos y no comprende otras obligaciones que, por distinta causa, pudieran existir entre las partes.

IX.- Daños reclamados:

Corresponde examinar la procedencia de los daños reclamados y, respecto de aquellos que resulten acreditados, determinar su extensión y cuantificación conforme a las circunstancias del caso y a la prueba producida.

El Código Civil y Comercial estructura el daño resarcible a partir de los arts. 1737 y siguientes. Para que una consecuencia resulte indemnizable debe constituir un perjuicio cierto y subsistente, guardar adecuada relación causal con el hecho generador y encontrarse debidamente acreditada, salvo los supuestos en que la ley la presuma o en

que el daño surja notoriamente de los propios hechos -arts. 1739 y 1744 CCyC-.

La finalidad de la reparación se encuentra definida por el art. 1740 del CCyC, que consagra el principio de reparación plena. El Superior Tribunal de Justicia ha destacado que dicho principio constituye una pauta central del sistema de responsabilidad establecido por el Código Civil y Comercial y que resulta aplicable tanto a los daños derivados del incumplimiento de obligaciones preexistentes como a aquellos provenientes de la violación del deber general de no dañar (STJRNS1, “Daga, Pablo c/ Cuotas del Sur S.A.”, Se. 45 del 28/06/2021).

Ahora bien, la acreditación del hecho generador y de la responsabilidad no determina por sí sola la procedencia de todos los perjuicios invocados. Debe distinguirse entre la existencia del daño y su cuantificación: la primera constituye un presupuesto indispensable del resarcimiento; la segunda refiere a la determinación económica de un perjuicio cuya existencia ya ha sido comprobada.

En ese sentido, cuando el daño se encuentra acreditado, pero no resulta posible determinar con exactitud su monto, ello no conduce necesariamente al rechazo de la pretensión. El art. 147 del CPCC -Ley 5777- autoriza al tribunal a fijar prudencialmente su importe o establecer las bases para su liquidación. Tal facultad, sin embargo, no permite suplir la falta de prueba respecto de la existencia misma del perjuicio o de su relación causal.

La Cámara de Apelaciones de Viedma ha seguido esa distinción al señalar que no debe confundirse la ausencia de prueba sobre la existencia del daño con la dificultad para establecer su magnitud. Así, en autos “Guastalli, Sandra Paola c/ Multipoint S.A. y otros”, Se. 84 del 03/07/2026, admitió que la determinación económica pueda diferirse a la etapa de ejecución cuando se encuentra acreditada la existencia concreta del perjuicio, sin que ello importe suplir una deficiencia probatoria sustancial.

Sentadas estas pautas generales, corresponde analizar separadamente cada uno de los daños reclamados, verificando en cada caso su existencia, relación causal, prueba y extensión, para luego determinar, de corresponder, la reparación adecuada conforme al principio de reparación plena.

Sentado esto, la actora reclama rectificación de la información crediticia relativa a la Sra. Alejandra Milena Parra en cualquier base de datos propia o de terceros respecto de la deuda reclamada, daño no patrimonial y daño punitivo

IX.1.- Daño extrapatrimonial -daño moral-: Por este rubro la actora solicita en el Punto VII.3 la suma de \$ 1.000.000

En cuanto al marco jurídico aplicable, a partir de la vigencia del Código Civil y Comercial ha quedado superada la distinción que anteriormente condicionaba la reparación del daño moral según tuviera origen contractual o extracontractual. El art. 1716 establece un régimen unificado de responsabilidad y los arts. 1738, 1740 y 1741 reconocen la reparación plena de las consecuencias no patrimoniales derivadas del incumplimiento.

En este sentido, el Superior Tribunal de Justicia, en “Daga, Pablo c/ Cuotas del Sur S.A. s/ Sumarísimo”, Se. 45 del 28/06/2021, estableció que bajo el CCyC no existe restricción para reparar las consecuencias extrapatrimoniales provenientes del incumplimiento contractual y que, en las relaciones de consumo, aquella tutela se integra con los deberes impuestos por la Ley 24.240. Asimismo, precisó que si bien el art. 1744 del CCyC establece como regla la prueba del daño, admite que éste sea inferido cuando surge notoriamente de los propios hechos; por ello, acreditado el incumplimiento del deber de información y trato digno por un proveedor profesional, no resulta irrazonable presumir las consecuencias espirituales que normalmente se derivan de aquella conducta.

De tal manera, tampoco puede mantenerse actualmente una concepción según la cual el daño no patrimonial derivado del incumplimiento contractual exige necesariamente una prueba directa de la angustia, preocupación o perturbación padecidas. Lo que debe existir son hechos objetivos suficientemente acreditados que, valorados conforme a las reglas de la experiencia y la sana crítica, permitan inferir razonablemente aquella afectación, en los términos del art. 1744 del CCyC.

En cuanto a su valoración y cuantificación, el STJ ha reiterado en autos “Vega, Miriam Susana c/ Frávega S.A.C.I.E.I. y otros”, Se. 30 del 04/05/2023, que la procedencia y determinación del daño moral no se encuentran sujetas a reglas matemáticas rígidas y que, comprobada su existencia, corresponde a los jueces establecer prudentemente su extensión conforme a las circunstancias particulares del caso. Se trata, además, de una obligación de valor, cuya determinación debe realizarse atendiendo a la finalidad compensatoria prevista por el art. 1741 del CCyC.

Asimismo, en autos “Guastalli, Sandra Paola c/ Multipoint S.A. y otros”, Se. 84 del 03/07/2026, la Cámara de Viedma sostuvo que, cuando las circunstancias objetivas evidencian una prolongada situación de frustración, incertidumbre y falta de respuesta adecuada del proveedor, no resulta exigible una prueba pericial o testimonial específica de estados internos cuya existencia puede razonablemente inferirse de los propios

hechos acreditados.

Trasladadas esas pautas al caso, considero que la afectación invocada por la Sra. Parra excede claramente las simples molestias inherentes a cualquier contingencia contractual.

En efecto, conforme fuera desarrollado en el Punto VII, se tuvo por acreditado que la obligación que dio origen al conflicto se encontraba cancelada, sin que Actual S.A. y BIA S.R.L. acreditaran la existencia de un saldo exigible a cargo de la actora, a lo que se agrega el hostigamiento al que la actora se vio expuesta.

Tales circunstancias, apreciadas en su conjunto y conforme al curso ordinario de las cosas, resultan idóneas para generar un estado de preocupación, incertidumbre y perturbación de la tranquilidad que excede las molestias tolerables propias de las relaciones negociales. En particular, resulta razonable considerar que quien ha cancelado una obligación posee la legítima expectativa de que aquella no continúe generando incertidumbre acerca de su existencia o exigibilidad.

De este modo, la persistencia del conflicto respecto de una obligación ya cancelada y la necesidad de desplegar sucesivas gestiones para obtener su esclarecimiento permiten tener por configurada una afectación de naturaleza extrapatrimonial causalmente vinculada con los incumplimientos atribuidos a las demandadas.

En consecuencia, corresponde admitir el rubro y determinar seguidamente su cuantificación y es que a los fines de su determinación y con base en el art. 147 del CPCC de la Ley 5777 he de seguir el monto propuesto por la actora, el cual fijo prudencialmente por la gravedad del hecho en el marco de ejecución contractual en la suma de \$ 1.000.000.

Asimismo, a la suma determinada precedentemente corresponde adicionar una tasa pura del 8 % anual, equivalente al 0,66 % mensual o 0,022 % diario, desde el 06/05/2020, fecha del libre deuda que surge de la documental acompañada con la demanda -“5.- Pagos 2019-2020 y LIBRE DE DEUDA.PDF”-, hasta la fecha de la presente sentencia. Ese período comprende 6 años, 4 meses y 3 días, equivalentes a 2317 días, lo que representa un 50,97 %. En consecuencia, el rubro asciende, a la fecha de esta sentencia, a la suma de \$1.509,70.

La aplicación de la tasa pura responde a la doctrina establecida por el Superior Tribunal de Justicia en “Garrido, Paola Cancina c/ Provincia de Río Negro s/ Ordinario s/ Casación”, Se. 89 del 15/11/2017, conforme a la cual, tratándose de una deuda de valor cuantificada a valores de sentencia, corresponde aplicar desde la producción del

perjuicio y hasta su determinación una tasa pura que evite superponer componentes de actualización monetaria.

A partir de la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad, la suma de \$1.509,70 devengará intereses hasta su efectivo pago conforme a la tasa prevista por la calculadora oficial del Poder Judicial de Río Negro o la que el Superior Tribunal de Justicia establezca en lo sucesivo.

IX.2.- Daño Punitivo: El actor solicitó, en función del incumplimiento de la demandada, la aplicación una sanción en los términos del Art. 52 bis Ley 24.240, estimándola en el equivalente a la suma \$3.000.000.

Tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24.240 dispone que “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

El Superior Tribunal de Justicia a la fecha ha elaborado su doctrina legal al respecto, la que surge de autos “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21)”, “Campos” (STJRNS1 - Se. 49/24) y recientemente de “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24). De esa doctrina se extrae que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva es excepcional y para que proceda se debe constatar una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor la que debe calificarse de intencional a suficiente negligencia -dolo o culpa grave- o por enriquecimiento indebidos derivados del ilícito.

Asimismo, se ha dicho que “La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar un cálculo previo, sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia. En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., “Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa”, LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 “Cofré”)” Citado en

“Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

Así, en “Fabi” el Superior Tribunal de Justicia reafirma que el daño punitivo es de carácter excepcional, solo para casos que revistan suficiente gravedad en los que el proveedor del bien o servicio actúe con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia- sin que alcance como lo refiere la literalidad de la norma, el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales. Por último, debe haber un cálculo del proveedor que implique que la conducta reprochada le reporte una ganancia.

Sentado ello, corresponde determinar si las circunstancias concretamente acreditadas en estas actuaciones permiten tener por configurado aquel particular grado de reproche respecto de las demandadas.

En el caso, ese plus de reproche se configura a partir de una sucesión de conductas que exceden un incumplimiento aislado. Se tuvo por acreditado, en el marco de los efectos derivados de la posición procesal de las codemandadas declaradas rebeldes y de la restante prueba producida, que la obligación de la Sra. Parra se encontraba cancelada desde el 06/05/2020 y que, pese a ello, continuó siendo administrada y gestionada como exigible. Actual S.A., además de no aportar elemento alguno que permitiera demostrar la subsistencia de un saldo, omitió la documentación que se encontraba en su esfera de disponibilidad; mientras que BIA S.R.L., al asumir posteriormente la administración del crédito, tampoco acreditó haber verificado su existencia y exigibilidad antes de encomendar profesionalmente su cobro extrajudicial.

A ello se suma la conducta desplegada por CISLO S.R.L., cuya intervención concreta en las gestiones de cobranza fue establecida en el Punto VII.3. Allí se determinó que, en su condición de gestora profesional, procuró el cobro de una obligación que no resultaba exigible mediante comunicaciones reiteradas, dirigidas incluso a terceros vinculados con la actora y acompañadas de anuncios de consecuencias jurídicas, patrimoniales y laborales, modalidad que, valorada en su conjunto, adquirió características de hostigamiento.

La especialización de CISLO S.R.L. en la actividad de cobranza agrava, en este aspecto, el reproche. Su carácter profesional le imponía extremar los recaudos destinados a verificar la legitimidad y exigibilidad del crédito antes de desplegar mecanismos de recupero y, con mayor razón, antes de involucrar a personas del entorno de la consumidora como medio de presión. Pese a ello, continuó gestionando el cobro en las condiciones examinadas precedentemente, conducta que excede también respecto de

esta demandada el mero incumplimiento y revela una grave indiferencia frente al deber de trato digno que debía observar.

A su vez, la situación no fue corregida pese a los reclamos efectuados por la consumidora y a su tránsito por la instancia administrativa, prolongándose una gestión de cobro carente de sustento que finalmente determinó la necesidad de promover este proceso. Esa persistencia, sumada a la falta de colaboración de Actual S.A. y BIA S.R.L. para esclarecer una situación cuya comprobación se encontraba particularmente a su alcance y a la modalidad de cobranza desplegada por CISLO S.R.L., exterioriza, en las concretas circunstancias del caso, un grado de indiferencia frente a los derechos de la consumidora suficiente para satisfacer la finalidad sancionatoria y disuasiva prevista por el art. 52 bis de la Ley 24.240.

Valoradas, entonces, todas estas circunstancias de forma conjunta y atendiendo a la concreta intervención de cada una de las demandadas examinada en el Punto VII, considero que las conductas desplegadas por Actual S.A., BIA S.R.L. y CISLO S.R.L. exceden el mero incumplimiento legal o contractual. La persistencia en la gestión de una obligación cancelada, la falta de una solución eficaz pese al reclamo administrativo, la posterior necesidad de judicializar el conflicto y, particularmente respecto de CISLO S.R.L., la utilización de prácticas de cobranza que adquirieron características de hostigamiento, revelan una grave indiferencia frente a los derechos de la consumidora, con entidad suficiente para satisfacer el estándar excepcional exigido para la procedencia de la sanción prevista por el art. 52 bis de la Ley 24.240.

En consecuencia, corresponde admitir la aplicación de la sanción prevista por el art. 52 bis de la Ley 24.240 respecto de Actual S.A., BIA S.R.L. y CISLO S.R.L.

De este modo, en orden a todo lo indicado y en función del marco fáctico debatido en autos y de los incumplimientos acreditados, corresponde hacer lugar a la solicitud de aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva a la fecha de la sentencia. En atención a la gravedad de las conductas verificadas y conforme a criterios de equidad, corresponde fijarla, con arreglo a lo dispuesto por el art. 47 citado por el art. 52 bis de la LDC, en la suma de \$3.000.000.

La suma antes indicada deberá ser abonada dentro del plazo de diez (10) días de que la presente adquiera firmeza y, desde la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad, devengará intereses hasta su efectivo pago conforme a la calculadora oficial de intereses del Poder Judicial de Río Negro o la tasa que el Superior Tribunal de Justicia establezca en lo sucesivo.

IX.- Conclusión: Por lo expuesto hasta aquí corresponde rechazar la defensa de falta de legitimación pasiva interpuesta por CISLO S.R.L. conforme fundamentos dados en Punto VI.

Hacer lugar a la demanda interpuesta por 13/05/2025 por Alejandra Milena Parra, conforme los fundamentos dados en los Puntos VII y sus apartados; y en consecuencia, ordenar a BIA S.R.L. conforme art. 1687 segundo párrafo del CCyC, y Actual S.A., a rectificar la información crediticia de la Sra. Para, conforme los fundamentos dados en el Punto VIII.1; emitir libre deuda conforme los fundamentos dados en el Punto VIII.2; asimismo, condenar solidariamente a las demandadas BIA S.R.L., Actual S.A. y CISLO S.R.L. a abonar a la actora en el plazo de 10 días la suma \$1.509,70 en concepto de Daño Extrapatrimonial y la suma de \$ 3.000.000 en concepto de Daño Punitivo, todo ello conforme fundamentos dados en Puntos IX.1 y IX.2 respectivamente, sumas que cuantificadas a la fecha de la presente, las sin perjuicio del plazo dado para abonarlas devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el STJ.

X.- Costas y honorarios:

Conforme a lo resuelto, el vencimiento en estas actuaciones corresponde a la actora. En consecuencia, las costas de imponen a las demandadas vencidas. Asimismo, las costas por el rechazo de la excepción de falta de legitimación pasiva se imponen a CISLO S.R.L. Exclusivamente -art. 62 del CPCC-.

El monto base asciende a \$ 4.509.000,70.

En función de esto, por la acción principal se regulan en forma conjunta los honorarios de los Dres. Juan Ignacio Santos y del Dr. Martín Ezequiel Urquiza en el equivalente a 12 Jus + 40 % por la representación de la parte actora. Ello así, en tanto de aplicar el coeficiente del 11 % + 40 % no se llegaría al mínimo legal.

Asimismo, se regulan los honorarios del Dr. Martín Carlos Giménez en el equivalente a 10 Jus, pues de aplicar el coeficiente del 9 % no se llegaría al mínimo legal.

Por la defensa de falta de legitimación pasiva rechazada se regulan los honorarios de los Dres. Juan Ignacio Santos y del Dr. Martín Ezequiel Urquiza en el equivalente a 4 Jus + 40 % por su representación de la parte actora; y los honorarios del Dr. Martín Carlos Giménez en el equivalente a 3 Jus por la representación de la demandada CISLO S.R.L.

Para efectuar las regulaciones precedentes, tuve en cuenta las previsiones del art. 6 de la Ley G 2212, a la luz de los coeficientes correspondientes al proceso sumarísimo

conforme a los arts. 8, 9, 10, 34, 40 y concordantes del mismo cuerpo normativo. Asimismo, ponderaré la complejidad del asunto y la actividad efectivamente desarrollada por los profesionales intervinientes, a fin de arribar a una regulación proporcional y justa respecto de la labor desempeñada.

Finalmente, hágase saber que deberá cumplirse con la Ley D 869 y notificarse a la Caja Forense.

Finalmente se regulan los honorarios profesionales del perito en informática en el equivalente a 5 Jus - Art. 18 y 19 de la Ley 5069-.

RESOLUCIÓN:

I.- Rechazar la defensa de falta de legitimación pasiva interpuesta por CISLO S.R.L. conforme fundamentos dados en Punto VI.

II.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por 13/05/2025 por Alejandra Milena Parra, conforme los fundamentos dados en los Puntos VII y sus apartados; y en consecuencia, ordenar a BIA S.R.L., y Actual S.A., a rectificar la información crediticia de la Sra. Para, conforme los fundamentos dados en el Punto VIII.1; emitir libre deuda conforme los fundamentos dados en el Punto VIII.2; asimismo, condenar solidariamente a las demandadas BIA S.R.L. conforme art. 1687 segundo párrafo del CCyC, Actual S.A. y CISLO S.R.L. a abonar a la actora en el plazo de 10 días la suma \$1.509,70 en concepto de Daño Extrapatrimonial y la suma de \$ 3.000.000 en concepto de Daño Punitivo, todo ello conforme fundamentos dados en Puntos IX.1 y IX.2 respectivamente, sumas que cuantificadas a la fecha de la presente, las sin perjuicio del plazo dado para abonarlas devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el STJ.

IV.- Imponer las costas a las demandadas -art. 62 del CPCC Ley 5777- y regular los honorarios profesionales en el modo efectuado en el punto X. Cumplir con la Ley D 869 y notificar a Caja Forense-

V.- Registrar, protocolizar y notificar a CISLO S.R.L. conforme al art. 120 y 138 del CPCC Ley 5777, y a la co demandadas BIA S.R.L., y Actual S.A., a su domicilio legal conforme lo establecido en el art. 121 inc. g) del mismo cuerpo normativo.

Leandro Javier Oyola

Juez