

Viedma, 22 de mayo de 2026.

**AUTOS Y VISTOS:** Los presentes caratulados: “**V., O. D. C/IUDU COMPAÑIA FINANCIERA SA (EX CORDIAL COMPAÑIA FINANCIERA S.A) Y OTROS S/SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS**”; **EXPTE. N° VI-01433-C-2024**, puestos a despacho a los fines de resolver; de los que

**RESULTA:**

1.- Se presenta, en fecha 23/08/2024, O. D. V. por medio de la Defensora de Pobres y Ausentes -en carácter de apoderada- y promueve demanda de daños y perjuicios por incumplimiento a la ley de Consumidores e Usuarios, contra Iudu Compañía Financiera SA, Ex Cordial Compañía Financiera SA, hoy Banco Supervielle y Supermercado ChangoMâs, ex Walmart, hoy Dorinka SRL.

Expone los hechos en los que funda la acción y manifiesta que en el mes de septiembre de 2021, comienza a recibir mensajes de Whatsapp y llamados de un Estudio Jurídico de la ciudad de Buenos Aires llamado “GEDC”, por medio de los que le indican que posee una deuda por una tarjeta de crédito y asimismo que ha sido incluido en Veraz por un monto de \$14.116.

Señala que el origen de la supuesta deuda sería de junio de 2020, cuando se acercó al Comercio local “ChangoMâs” de Viedma, a comprar un lavarropas en cuotas, para lo cual le ofrecieron un crédito personal para su adquisición.

Refiere que padece de una discapacidad por retraso mental, y no sabe leer ni escribir -ambas situaciones comprometen su entendimiento-, y que su condición de discapacidad es evidente, ya que padece de dificultades para hablar y muchas veces requiere más de una explicación ante la incomprensión de los actos que se le presentan.

Indica que ChangoMâs -parte del entonces Grupo Empresarial Walmart- para darle el crédito le otorgó una tarjeta de crédito Mastercard, Walmart, mediante la cual se perfeccionó la compra del lavarropas en 12 cuotas, pero días después le anexaron al contrato prestaciones que no pidió ni prestó consentimiento, tales como un seguro médico.

Manifiesta que referentes del Organismo de Salud Mental APASA (Agencia Provincial para el Tratamiento de Adicciones) que lo acompañan pidieron ayuda ante su angustia por la insistencia de los llamados desde el estudio de cobranzas de Buenos Aires, y su falta de comprensión sobre lo que ocurría, por lo que se inició reclamo ante la Gerencia de Derechos de Consumidor e usuarios de la Agencia de Recaudación Tributaria de Río Negro.

Señala que se efectuó una audiencia en dicho marco, oportunidad en la que al ser interrogado manifestó no haber comprendido los términos y alcances del contrato de adquisición de tarjeta de crédito y mucho menos los costos adicionales, menos aun el seguro de salud. Y que tal como se dio la operación, entendió que compró el lavarropas en cuotas y la dependiente de ChangoMás solamente le explicó el valor de la cuota del lavarropas, y así pagó regularmente, mes a mes en la sucursal del comercio de esta ciudad, el monto del lavarropas, sin que nadie le indique que era insuficiente porque debía otros cargos.

En ese sentido, refiere que días después de la compra recibió un llamado telefónico de parte de la Empresa Walmart que le vende un seguro de salud llamado ASISTIR y le comunican que tiene acceso a cobrarle por medio de esta tarjeta el servicio por el simple “consentimiento telefónico” sin enviar ninguna información adicional, ni documentación previa. Al respecto, sostiene que si se escucha atentamente el audio de esa conversación se demuestra que no otorgó su consentimiento para la contratación de dicho seguro.

Señala que en la instancia de conciliación la empresa ofrece devolver parte del dinero cobrado, y manifiesta que se ha procedido a solicitar la baja de ese producto de manera tal que se neutralice la deuda que pudiera haber originado, ingresando un crédito en favor del consumidor por la suma \$3.646. Asimismo ofrece a los efectos conciliatorios como compensación por las molestias ocasionadas un crédito \$5.000 en su cuenta, en especial atención al carácter de hipervulnerable.

Expone que en respuesta a este ofrecimiento aceptó la misma, y con esa aceptación concluiría toda instancia de reclamo, pero para ello requirió que se aclare, como parte de la propuesta formulada por la empresa, el monto de la deuda total, para así cumplirla definitivamente, pero la demandada nunca aclaró ni informó, motivo por el cual la Agencia de Recaudación Tributaria debió concluir la etapa conciliatoria y aplicó una multa, ya que la demandada no demostró en qué consistían los distintos componentes de la deuda que estaba reclamando, como así tampoco los motivos por los cuales lo había incluido en Veraz, afectando su capacidad crediticia.

Seguidamente manifiesta que luego de la tramitación ante el Organismo de la ARTRN continuaron llamándolo de diversos Estudios Jurídicos, a los cuales solicitó información, pero una vez más no fue suministrada.

A continuación, fundamenta las transgresiones a la ley de Defensa del Consumidor por parte de las demandadas: deber de información e indigna atención al cliente, y solicita

indemnización por daño emergente, pérdida de chance, daño moral, y aplicación de multa conf. art. 52 bis de la Ley 24.240 en concepto de daño punitivo.

Finalmente funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

2.- Proveída la demanda y corrido el traslado de ley, se presenta en fecha 18/12/2024 la demandada Dorinka SRL (continuadora de Walmart Argentina SRL), por apoderados, contesta negando los hechos expuestos por el actor y opone excepción de falta de legitimación pasiva.

Argumenta que el actor alega que no ha sido debidamente informado de los cargos correspondientes a la tarjeta de crédito MasterCard y, asimismo, sostiene no haber solicitado un seguro médico cobrado a través de la referida tarjeta de crédito, por lo que la demanda y el reclamo formulado está vinculado a la tarjeta MasterCard emitida por la firma IUDU Compañía Financiera SA (antes Cordial Compañía Financiera SA).

De esta manera, sostiene que en tanto la empresa Dorinka SRL es una compañía dedicada a la comercialización de productos masivos en sus diversas tiendas de mercados e hipermercados, no ha sido la emisora de la información relativa a los cargos derivados de la tarjeta de crédito ni quien le ha ofrecido el seguro médico que se cuestiona.

Expone su versión de los hechos manifestando que la intervención de su representada consiste únicamente en brindar un espacio para que la compañía financiera ofrezca sus productos pero es completamente ajena a los métodos utilizados por la compañía financiera a tales efectos y a las condiciones del otorgamiento de créditos, las bases de datos de clientes o cualquier otro tipo de información relativa.

Afirma que los instrumentos por medio de los cuales se otorgan los créditos son suscriptos entre los consumidores y la compañía financiera, y ninguna de sus cláusulas contiene compromiso u obligación alguna asumida por Dorinka SRL, y en razón de ello no ha tenido intervención alguna en los hechos en los que se funda la pretensión indemnizatoria del actor, tampoco ha incumplido la obligación de informar al cliente sobre los productos que comercializa y por todo ello no ha incumplido las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor a su cargo.

A continuación, se opone a los rubros indemnizatorios reclamados por el accionante, ofrece prueba y peticiona el rechazo de la demanda.

3.- En fecha 18/12/2024 se presenta la demandada Banco Supervielle SA, (ex "IUDU Compañía Financiera SA), por apoderado y contesta la demanda, negando los hechos expuestos por la parte actora.

Expone su versión de los hechos y manifiesta que en el expediente administrativo tramitado en la oficina de Defensa del Consumidor acompañaron 61 resúmenes de tarjeta de crédito, y también su mandante explicó en forma clara y precisa que el señor Vicente había realizado una compra en el primer resumen de su tarjeta en 12 cuotas por la suma de \$1.065,03 cada una, y ese saldo impago y exigible se cuantificó por disposición del BCRA.

Indica que el actor no sólo reconoció la rúbrica inserta en el contrato que lo vincula, sino que también reconoce que dicho instrumento contemplaba la materialización de la compra de un bien (lavarropas) a crédito, poniendo en evidencia su pleno conocimiento sobre los alcances de la operación efectivizada.

Sostiene que la clausura de la instancia conciliatoria sólo se produce por un hecho caprichoso de la autoridad administrativa que esquivó valorar los contundentes argumentos vertidos por su parte, en un denodado esfuerzo por justificar el accionar del denunciante, quien se llevó a su casa el lavarropas, pagó parcialmente el mismo, y pretendió abstraerse del pago de las obligaciones asumidas en forma personal, prestando su consentimiento consciente.

Seguidamente, niega que exista incumplimiento del deber de información, e impugna los rubros indemnizatorios reclamados.

Por último, funda en derecho, ofrece prueba y peticiona el rechazo de la demanda.

4.- Con posterioridad, el 27/12/2024, se presenta acuerdo transaccional entre el actor y la demandada Banco Supervielle SA, mediante el cual la empresa ofrece, a los fines conciliatorios, la suma de \$500.000 en compensación por los rubros que se le reclaman y todo otro que le pudiera corresponder a la parte actora en relación a dicha parte.

Además se acuerda que la empresa Banco Supervielle SA condona la deuda y cesará en cualquier tipo de reclamo en contra del actor por cualquiera de los préstamos involucrados en el reclamo, asimismo, realizará la rectificación de la información suministrada en el BCRA.

Por su parte, el accionante desiste de la acción y del derecho a realizar reclamo alguno contra la mencionada empresa.

En fecha 06/02/2025, mediante resolución interlocutoria, se procede a la homologación del acuerdo celebrado entre dichas partes.

5.- Corrido traslado de la excepción interpuesta por Dorinka SRL, contesta la parte actora en fecha 03/02/2025.

Argumenta que la acción de daños y perjuicios contra la empresa Iudu, (ahora Banco

Supervielle SA), asociada al Grupo Walmart, se funda en que es quien ejecutó la pretendida deuda generada por el cliente en el ChangoMâs a través de la tarjeta de crédito Mastercard Walmart.

Añade que nunca desconoció la forma de otorgamiento de los servicios financieros y de Salud -Contrato del Servicios de ASISTIR- y como puede observarse en el expediente anexado a esta causa, la base del acuerdo siempre se mantuvo en relación a la deuda generada e impaga y la forma de resolver el levantamiento ante Veraz.

Señala que por ello, al conciliar con el Banco Supervielle sólo se indemnizó una parte de la responsabilidad, ya que la Empresa Financiera Cordial (IUDU) estaba asociada a Walmart para otorgar créditos y ejecutar en masa estos créditos tomados por los clientes de la cadena de supermercados, por un producto del comercio -en el caso, un lavarropas-, de manera que es evidente la relación entre ambas codemandadas.

Sostiene que aún cuando la demandada Dorinka SRL refiere que es titular de una cadena de supermercados y niega ofrecer servicios financieros o de salud, con la prueba de autos se evidencia que el cliente contrata con ChangoMâs, y por defecto con Cordial y luego con el servicio de ASISTIR la operadora se identifica como representante de la tarjeta Walmart, ya que es ChangoMâs -ex Walmart- la que da respaldo para que acceda, pero es el ChangoMâs, a través de su método de comercialización de productos, el responsable de los daños al consumidor hipervulnerable.

6.- Existiendo hechos controvertidos en relación a la codemandada contra la que continuó el proceso, se fijó la audiencia preliminar del art. 333 del CPCC, que fue celebrada conforme acta de fecha 12/05/2025, y se proveyó la prueba ofrecida, que fue diligenciada conforme certificación de fecha 24/02/2026. Clausurado el período probatorio, alegó la parte actora en fecha 10/03/2026 (y escrito del 12/12/2025), y la demandada Dorinka SRL lo hizo con fecha 06/03/2026.

Se llamó autos para sentencia el 16/04/2026, providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

### **CONSIDERANDO:**

#### **I.- La cuestión debatida.**

De acuerdo a cómo ha quedado trabada la litis, la cuestión a decidir consiste en determinar si, en el marco de la relación contractual de consumo que ha unido a las partes, existió el incumplimiento alegado y generador de responsabilidad invocado, teniendo en cuenta el microsistema que regula la relación de consumo objeto de autos.

Concretamente y luego del acuerdo realizado con la codemandada Banco Supervielle, la

cuestión central radica en determinar si existió responsabilidad e incumplimiento de trato digno e información debida al consumidor por parte de la coaccionada Dorinka SRL, en base a incumplimientos en la prestación de servicios comerciales en la compraventa del lavarropas adquirido por el actor, mediante la modalidad de “crédito personal” -documento titulado SOLICITUD DE CREDITO - CONDICIONES PARTICULARES adjunto con el escrito de inicio- contratado en la sucursal ChangoMàs de Viedma, con entrega de la tarjeta provisoria emitida a nombre del actor con la denominación “Tarjeta de Crédito MasterCard® Walmart”.

Y, en su caso, corresponde analizar la procedencia de las pretensiones de daño moral, pérdida de chance y daño punitivo reclamados a dicha accionada.

## **II.- El derecho aplicable.**

La presente causa ha sido planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24240), por lo que cabe 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*.

En orden a esa determinación, he de aplicarla para resolver el presente caso, en lo que corresponda, además del CCyC y la normativa específica que rige la relación entre las partes, concretándose la misma en las previsiones contractuales.

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.R.L. c/ Caminos del Atlántico S.R.L.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).

Vale mencionar que la aplicación de la Ley de Defensa del consumidor es de orden público, de rango constitucional conforme el art. 42 de la Constitución Nacional -a partir de la reforma de 1.994- y art. 30 de la Constitución de Río Negro. Asimismo, el nuevo Código Civil y Comercial también recepta los principios consumeriles (conf. ley 24.240, arts. 1092, 1093, 1094 y cc. del CcyC).

Se ha reconocido también que ante un vínculo contractual de derecho del consumo, 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”. (conf. Hernández Carlos y Picasso, Sebastián; “La conexidad en las relaciones de consumo”, en “Ley de Defensa del consumidor comentada y anotada”, 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.

Es conveniente además recordar que el microsistema de derecho del consumo busca lograr un equilibrio, a través de un sistema de protección jurídica en favor de la parte más débil de la relación, no sólo respecto de la pretensión de calidad de los productos y servicios, sino también a la vigencia de una verdadera justicia contractual, y de un sistema de compensación efectiva en materia de reparación de daños. (Conf. Directrices para la Protección del Consumidor, ONU- NY y Ginebra- 2016).

Además reparo, antes de ingresar al tema a decidir, que los consumidores y usuarios deben ser objeto de una doble protección, no sólo preventiva por su condición de débiles jurídicos en la relación o contratos de consumo, sino que frente al aumento de su condición de vulnerabilidad, la tutela debe extenderse además a la protección de su vida, salud, dignidad, intereses económicos, información adecuada, educación de sus derechos y el acceso en condiciones continuas de bienes y servicios necesarios para satisfacer sus derechos e intereses.

Asimismo, en tanto no existe discrepancia en cuanto a los contratos que han unido a las partes, es decir compraventa del lavarropas y emisión de tarjeta de crédito para financiarlo, tengo presente que éste último se trata de un contrato de adhesión.

Al respecto se ha dicho: “La evolución económica y social ha conducido al fenómeno de la gran empresa y la ampliación del número de los consumidores de bienes y servicios que aquella produce. Este tráfico económico cada vez más acelerado se ha convertido en un tráfico de masa... la gran empresa perdió la negociación singular con cada uno de sus clientes...el contrato ya no viene precedido de fases de negociaciones preparatorias sino que éstas son reemplazadas por cláusulas predeterminadas por la parte que dispone de mayor poder contractual, lo que ha facilitado en algunos casos la inserción de cláusulas que generaban un evidente perjuicio para la parte más débil de la relación y acrecentaban aún más el desequilibrio contractual.” (Conf. Tratado de Derecho Comercial, dirigido por Ernesto Martorell, t. II y Contratos Comerciales Modernos dirigido por Juan Carlos Pratesi (h.). 1ª ed., Buenos Aires, La Ley, 2010.).

Lo expuesto tiene como consecuencia la limitación de la libertad contractual, lo que tendrá repercusión en el aspecto sinalagmático relacionado con la ausencia de igualdad de condiciones para negociar cláusulas por parte del consumidor frente al proveedor, siendo el mecanismo de equilibrio del sistema todo el marco normativo de defensa del consumidor con origen constitucional.

#### **IV.- Análisis y valoración de los hechos controvertidos a partir de la prueba producida.**

**IV.- a)** Entonces, encuadrada la cuestión en todos sus aspectos, de conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, Teoría General de la Prueba Judicial, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1972, T° 1, pág. 15).

En primer lugar, destaco que para dar solución al caso planteado efectuaré la valoración de toda la prueba aportada conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales de la lógica, máximas de experiencia que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta de la judicatura, de acuerdo con lo que prescribe el art. 386 del CPCC y el art. 3 del CCyC. Y, en definitiva, fundaré mi decisión conforme a lo previsto en el art. 200 de la Constitución Provincial.

Luego y en particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, debe estarse al principio de las “cargas probatorias dinámicas” que se desprende del art. 53 de la LDC e implica que la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo debe probar, es decir, el proveedor, y sin preceptos rígidos en la búsqueda de la solución justa, según las circunstancias de cada causa.

El carácter tuitivo de dicha norma vino a agravar la carga que pesa en cabeza del proveedor de bienes y servicios y dispone: “Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”.

Por otro lado, resalto que cuando los argumentos de las partes se hallan en franca contradicción, tal como sucede en el caso, compete a la magistratura llevar adelante la construcción de la versión fáctica que más se corresponda con las circunstancias de lo

que verosíblemente puede haber sucedido (verdad jurídica objetiva).

**IV.- b) Responsabilidad de la empresa codemandada Dorinka SRL (ChangoMâs).**

**Análisis de la defensa de falta de legitimación pasiva.**

Conforme la prueba producida, corresponde establecer cómo se gestó y desarrolló la relación contractual entre las partes, y determinar si durante su transcurso existió incumplimiento de la accionada de mención.

Así, tengo en cuenta en primer lugar que la parte actora expresamente manifestó que el acuerdo celebrado en autos únicamente involucró a la codemandada Banco Supervielle SA, (ex “IUDU COMPAÑÍA FINANCIERA S.A -ex CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA SA), y no incluyó a la codemandada Supermercado ChangoMâs, propiedad de Walmart Argentina en su momento, actualmente Dorinka SRL, por lo que la acción de daños y perjuicios continuó contra esta última, a partir de la compraventa del lavarropas y la omisión de debida información y trato digno al consumidor, en los términos de los art. 4 y 8 de la Ley 24.240.

En ese sentido, de la prueba aportada surgen acreditados los hechos invocados en la demanda, toda vez que se demostró que el actor concurrió al comercio ChangoMâs de esta ciudad, a fin de adquirir un lavarropas, y en dicho contexto se le ofreció financiamiento y pago en cuotas del producto adquirido a través del personal de dicha empresa.

De los resúmenes y comprobantes de pago acompañados, surge acreditado que el actor concurría mensualmente al comercio en cuestión a fin de abonar de forma personal la cuota correspondiente al lavarropas adquirido, sin que se le haya informado oportunamente sobre incumplimiento alguno o deuda.

De las constancias de autos surge también que en dicho contexto y a partir de que en el mes de septiembre del año 2021, el actor comienza a recibir mensajes de Whatsapp y llamados de un Estudio Jurídico de Buenos Aires que le reclaman una deuda por una tarjeta de crédito y que ha sido incluido en Veraz, y luego de la tramitación de la instancia administrativa y con asesoramiento legal es que finalmente se entera de nuevas operatorias con origen en la compra del lavarropas que realizó en el comercio ChangoMâs de esta localidad.

Así, surge de las actuaciones administrativas iniciadas en Defensa del Consumidor, que el actor desconocía que además en dicha ocasión había suscripto la contratación de una tarjeta de crédito, desconociendo las particularidades del financiamiento en cuotas del lavarropas adquirido, que además incluían mantenimiento de cuenta y otros costos

agregados.

Por otra parte, no puedo dejar de señalar que ha sido acreditado que el actor padece retraso mental y posee el correspondiente certificado de discapacidad y ha sido probada su evidente dificultad de comprensión, sumado a la complejidad de la operación financiera que intenta justificar la accionada, ya de por sí incomprensible para cualquier consumidor al que el producto que se le ofrece es un bien mueble mediante el pago de cuotas mediante la contratación de un “préstamo personal” mediante un formulario denominado “Solicitud de Crédito”, al que luego se le agrega un Anexo “Tarjeta de Crédito MasterCard® Walmart”, con seis páginas de “letra chica”, y treinta y cuatro cláusulas con disposiciones predisuestas que no fueron explicadas en oportunidad de la contratación del lavarropas.

Al respecto, la codemandada Dorinka SRL no probó, estando a su cargo la obligación, por su carácter de proveedora del producto/servicio -art. 53 LDC- que en oportunidad de la adquisición del bien mueble por parte del consumidor éste comprendió que en realidad lo que firmaba era un contrato de tarjeta de crédito con las consecuencias de que ello derivan.

De la prueba informativa producida surge que el Banco Supervielle SA informa que el actor efectivamente era titular de una Tarjeta de crédito MasterCard Siempre Mas, con un Límite de Crédito de \$17.100, y de la documental acompañada surge a su vez que la tarjeta emitida era MasterCard y se consignaba el nombre Walmart. Es decir que, aunque la demandada argumenta que no resulta responsable de la emisión de la tarjeta, es evidente que la misma es parte de la operatoria de compra en cuotas.

Por su parte, la accionada Dorinka SRL argumentó que sólo vende electrodomésticos, que únicamente ofreció financiamiento, y que no participa de la emisión de la tarjeta, pero se encuentra acreditado que es por intermedio de su personal e incluso ha sido reconocido que en el espacio físico instalado en el local dedicado a tal fin, efectivamente instrumentó la Tarjeta de Crédito MasterCard, con expresa mención de la vinculación y participación de su empresa Walmart por la que luego se le generaran cargos al actor que no comprendió ni consintió.

Entonces, así planteada la cuestión, Dorinka SRL llevó adelante su práctica comercial de venta de tarjeta de crédito, vinculada a la venta del lavarropas que ofreció al actor, sin brindar la debida información clara, veraz y detallada que le permitiese comprender, siendo evidente además su condición de hipervulnerabilidad, que para acceder a la financiación y pago en cuotas ofrecida se le emitiría una Tarjeta de Crédito MasterCard

y que ésta implicaría otros gastos.

Y todo ello, independientemente de la posterior venta por Iudu/Banco Supervielle SA al actor de un seguro médico y la inclusión del actor por parte de dicha compañía en el Veraz.

Cabe destacar que quien atendió personalmente al actor y concretó el origen de la relación de consumo fue la empresa demandada Dorinka SRL, y el personal del supermercado fue quien atendió en forma personal al actor y en dicha sucursal le cobraban las cuotas en concepto de compra del bien que todos los meses abonaba. No se evidencia tampoco que en la contratación realizada se le haya informado al actor cuadro detallado y monto total de las cuotas, indicándose en la documental adjunta a la demanda que la contratación se realiza por solicitud de crédito (y no contratación de tarjeta de crédito) el 05/06/2020 en las instalaciones de calle Tierra del Fuego, Sucursal Viedma del supermercado, solicitando a Cordial Compañía Financiera SA un crédito de acuerdo a las Condiciones Generales Adjuntas, que resultan ser, por el contrario, la contratación de una tarjeta de crédito con denominación incluso del supermercado con el que se contrata firmada el mismo día en dicha sucursal.

Y ha sido acreditado a partir de la prueba producida además que el accionante abonaba mensualmente una cuota de alrededor de 900 pesos.

A partir de todo lo expuesto, es claro que Dorinka SRL no es ajena a la relación de consumo, y es la cara visible de la operatoria frente al consumidor, más allá de las posteriores vinculaciones y comercializaciones asociadas que mediante la captación de los clientes realicen con terceras empresas.

A todo lo fundamentado se adiciona el hecho de que el accionante es además una persona con discapacidad, y reviste el carácter de consumidor hipervulnerable en los términos del art. 1 de la Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior, lo cual obliga a la adopción de medidas de tutela diferenciada (art. 75 inc. 23 CN). Y ello requiere además la intervención de esta judicatura en aras a mitigar las desigualdades mencionadas, por lo que dicho deber se ve acentuado cuando la parte afectada es el consumidor que ostenta una situación de hipervulnerabilidad, doble vulnerabilidad o vulnerabilidad agravada. Lo apuntado refuerza la protección que merece y la información adecuada, clara y veraz que omitió brindarse.

Cabe destacar que los consumidores hipervulnerables tienen derecho a obtener orientación, asesoría, asistencia y acompañamiento en la interposición de sus reclamos, así como a que sus reclamos sean identificados de este modo y a que el ejercicio de sus

derechos sea ajustado en el marco de los procedimientos administrativos, atendiendo particularmente a su condición.

La norma citada establece además determinados principios procedimentales rectores protectorios que se deben sumar a los principios protectorios generales del marco regulatorio consumeril, a saber, “ [...] Lenguaje accesible: toda comunicación deberá utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables; b) Deber reforzado de colaboración: los proveedores deberán desplegar un comportamiento tendiente a garantizar la adecuada y rápida composición del conflicto prestando para ello toda su colaboración posible”.

Todas estas directivas no fueron observadas y consideradas por la accionada, quien resulta responsable en forma primaria y directa.

De este modo, y en el marco de la especial tutela que el ordenamiento jurídico brinda a usuarios y consumidores, la demandada no tomó ni extremó los recaudos exigibles en relación con su alta profesionalización para dar exacto cumplimiento a aquello a lo que se había comprometido con el consumidor, no le informó debidamente las características del financiamiento del lavarropas, es decir, que se realizaba a través de la emisión de una tarjeta de crédito y con intervención de otra empresa, que luego lo contactarían para ofrecerle otro producto tal como el seguro que le adjudicaron sin su debido consentimiento y la deuda que le reclaman por impago de saldo deudor de resumen de cuenta.

Entonces todo ello no puede ser soportado por el actor sin consecuencias para la demandada por su propio accionar, pues los art. 4 y 8 de la LDC, en tanto obligaciones legales aquí se encuentran incumplidas.

En base a lo expuesto, corresponde rechazar la defensa de falta de legitimación pasiva interpuesta y determinar la existencia de responsabilidad de la accionada Dorinka SRL en el marco de la relación de consumo descripta.

#### **V.- Pretensiones resarcitorias.**

Atento al acuerdo celebrado entre la parte actora y el Banco Supervielle SA, mediante el cual se canceló la deuda reclamada y se acordó la eliminación de los registros en el Veraz, resta analizar, como pretensión contra la demandada Dorinka SRL, el reclamo indemnizatorio por daño moral y daño punitivo, que expresamente el accionante manifestó continuar contra la codemandada.

Ello, en tanto el rubro “pérdida de chances” se entiende incluido en otros rubros que

asumió a su cargo Banco Supervielle en tanto se le reclamaba indemnización por la inclusión del actor en el Veraz y los posteriores créditos que por tal motivo no pudo tomar.

Asimismo, es claro que el rubro “daño emergente” oportunamente y en los términos reclamado ya fue satisfecho.

Al respecto, únicamente referiré que sin perjuicio de que inicialmente se reclamase a ambas empresas, el acuerdo alcanzado con uno de los demandados no extingue la obligación de la coaccionada, siendo que además expresamente se manifestó el alcance el acuerdo y rubros comprendidos, así como la continuación del proceso contra Dorinka SRL, empresa que no intervino en el acuerdo.

#### **V.- a) Daño moral.**

Por este rubro el actor reclama se lo indemnice con la suma de \$3.000.000.

En el ámbito contractual se ha dicho que “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales” (cfr. CCC Ros, Sala I, sentencia del 05.09.2002, “Capucci c/Galavisión V.C.C.S.A.”, Zeus 91-J-245; v. tb. Jorge Bustamante Alsina, “Teoría General de la Responsabilidad Civil”, 1997, pág. 205, n° 557; Alfredo Orgaz, “El daño resarcible”, pág. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja, per se, daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso; pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (Conf. CA Civil Viedma, en autos caratulados “Telic, Vladimiro Roberto c/Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31/05/2017).

Dedicar tiempo a enfrentar el reconocimiento de sus derechos afectados y encarar los reclamos extrajudiciales y hasta este proceso, dejando de gozar cosas de su interés, debe ser indemnizado desde que obliga a declinar cuestiones personales para embarcarse en

un pleito que normalmente se transita en condiciones contrarias al buen ánimo y al espíritu de cualquier ciudadano.

Es lógico pensar que los usuarios y consumidores depositan cierta confianza en el servicio contratado y los incumplimientos de la empresa proveedora generan una razonable afectación en sus sentimientos, enojo, malestar, frustración, etc. Ello puede verse morigerado o agravado según la rapidez y eficacia de la solución brindada por el proveedor. En caso de no recibir información adecuada y un trato correspondiente sólo se incrementa este malestar.

Asimismo, tendré en cuenta que la demandada violó el deber de información y que contribuyó al desgaste emocional, además de su condición de hipervulnerabilidad, siendo evidente la condición del actor. Además consideraré su odisea para comprender que debía y por qué conceptos, sus angustias ante los llamados intimidantes y violentos. Así, en base a lo estimado en precedentes similares, de acuerdo con las previsiones del art. 147 del CPCC y sin dejar de desconocer que no existen parámetros estrictos para determinar su cuantía, considero prudente y razonable determinar por este concepto la suma de \$2.000.000, con más una tasa pura del 8% anual desde el 15/09/2021 en la cual el actor comienza a recibir mensajes intimidatorios, hasta la fecha de la presente.

Ello arroja como resultado la suma de \$2.749.418 a la fecha de la presente, conforme los parámetros del fallo del STJRN in re “Garrido, Paola Cancina c/Provincia de Río Negro s/ Ordinario s/Casación” de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89, suma que devengará de aquí en más y hasta su efectivo pago sin solución de continuidad la tasa de interés prevista en calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije.

#### **V.- b) Daño punitivo.**

Se reclama la determinación de una “multa punitiva” (en los términos del art. 52 bis de la LCT).

Al respecto, tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24240 dispone: “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”.

La temática, por cierto extensamente discutida, se puede enmarcar a partir de lo dicho tanto en doctrina como en jurisprudencia respecto a que se trata de sanciones o multas civiles que proceden a pedido de parte interesada y que se encuentran destinadas a culpables de conductas extremadamente reprochables por su gravedad que, a su vez, le han reportado beneficios económicos y pueden sumarse al resarcimiento ordinario, con fines disuasivos de la reiteración de actos similares y ejemplificadores para quienes pretendan imitarlo (conf. Fundamentos al Anteproyecto del Código Civil y Comercial de la Nación, en relación a las proyectadas “sanciones pecuniarias disuasivas” del art. 1748 eliminado por el Poder Ejecutivo; Eduardo L. Gregorini Clusellas, “El Daño punitivo y la sanción pecuniaria disuasiva. Análisis comparativo de la proyección de una figura resistida hoy consagrada”, en RCyS, 2013-X,15; Jorge M. Galdós, “La responsabilidad civil (parte general) en el Anteproyecto”, LL, 2012-C-1254).

El instituto se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Por otra parte, el STJRN tiene dicho que la sanción es de carácter excepcional, reservada para casos de gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, por un abuso de posición de poder. También se estableció que procede particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (“Cofre”, Se. 07/2021 del 04/03/2021).

Se requiere entonces que la conducta del dañador hubiere sido grave y que dicho comportamiento hubiere importado beneficios económicos al responsable. A su vez, el instituto tiene una doble finalidad: a) sancionar al causante del daño que derivó de una conducta grave intolerablemente nociva y, b) prevenir o evitar la reiteración de hechos de similar tenor para el futuro.

En cuanto a la regla para establecer el monto, debe prevalecer un criterio de equidad que podría expresarse como: “Ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la estimación: ubicar la equidad en el

lugar preciso, que es cuando juega con máximo espacio la discrecionalidad del juzgador”. (Mosset Iturraspe, Jorge - Piedecasas, Miguel A., Código Civil Comentado, art. 1069, Responsabilidad Civil, p. 44, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003) (Cám. 1° Civ. y Com. en “Navarro, Mauricio José c/ Gilpin Nash, David Iván -Abreviado- Exp. N° 1745342/36”, Sentencia N°: 181, Fecha: 27/10/2011, Semanario Jurídico: n°: 1846, del 1/03/2012, cuadernillo: 7, tomo 105, año 2012 - A, página: 321).

El artículo 47, inciso b) de la LDC -en lo que interesa- expresa: “Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina...”.

Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial la Ley D N° 5414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22) establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. (“Bartorelli” Se. 133/2023 del 17/10/2023).

Efectuado el encuadre de rigor y analizadas las circunstancias del caso, considero que el daño punitivo ha de proceder frente incumplimiento de la demandada señalado, lo cual colisiona con una obligación legal fundamental en el marco del derecho de consumo.

Enfatizo que el aludido incumplimiento no puede equipararse a una simple falta de diligencia, en tanto se traduce en una conducta grave e injustificada y se asocia a una conducta intencional en el marco de profesionalización de la firma.

Finalmente, destaco que en la tarea de considerar los métodos utilizados para su cálculo por la jurisprudencia (SCJBA, causa C. 119.562, “Castelli, María Cecilia contra Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico”, sentencia del 17/10/2018, entre otros) si bien su contenido puede contemplarse como orientación en la especie, en autos no me sujetaré a fórmulas aritméticas y tomaré lo desarrollado en referencia a los

antecedentes descriptos.

Todo lo expuesto, considerando que el instituto posee a la vez una función disuasiva y preventiva, y como advertencia a la accionada en relación a la práctica llevada a cabo, siendo público y notorio la cantidad de casos similares en toda la provincia, lo que se encuentra probado mediante prueba informativa y la consulta pública de los expedientes contra la empresa accionada, además de la posición en el mercado de la misma, siendo evidente que las sanciones y denuncias no le mellan, con lo que la finalidad disuasoria de aquellas no se cumple y exige mayor severidad.

Por todas las razones expuestas, estimo prudente y razonable, merituando que la gravedad de la falta tiene directa incidencia en su cuantificación, una suma de \$5.000.000 a la fecha de la presente, importe que desde entonces y sin solución de continuidad hasta su efectivo pago devengará intereses conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije (Se. 17/20 “Guiretti”, STJRNS1).

#### **VI.- Corolario.**

Por los fundamentos expuestos, corresponde rechazar la defensa de falta de legitimación pasiva, hacer lugar parcialmente a la demanda interpuesta por Oscar Daniel Vicente y condenar a Dorinka SRL, conforme los fundamentos dados en los Considerandos respectivos, a que en el plazo de 10 días abone al actor la suma total de \$7.749.418 (\$2.749.418 en concepto de daño moral y \$5.000.000 por el rubro daño punitivo), importe cuantificado a la fecha de la presente, suma que devengará intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a la tasa de la calculadora oficial del Poder Judicial (“Machín”) o la que en lo sucesivo el STJRN determine.

#### **VII.- Costas y honorarios.**

En cuanto a las costas del proceso, en atención a que de la regla general se desprende que quien resulta vencido debe cargar con los gastos que debió realizar su contraria para obtener el reconocimiento de su derecho (CSJN en autos “Brugo, Marcela Lucila c/ Eskenazi, Sebastián y otros s/simulación”, sent. del 10/04/2012), el resultado del mismo y el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 62 del CPCC, se imponen a la parte demandada vencida Dorinka SRL.

Con relación a los honorarios profesionales, meritúo la labor cumplida, medida por su calidad, eficacia y extensión y la conjugo con el monto por el que prospera la demanda, el tipo de proceso (sumarísimo) y las etapas cumplidas por cada uno de los letrados (conf. Arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 20, 34, 38 y conc. LA).

En consecuencia, regulo los honorarios profesionales de las Dras. María Dolores Crespo y Damiana Presa, en conjunto y conforme proporciones de ley, en la suma de \$1.193.410,38 (11% MB + 40%). Asimismo, fijo los honorarios de los Dres. María Fernanda Rodrigo y Fernando Chironi, en conjunto, en el equivalente a 10 Jus + 40%. Los honorarios no incluyen el IVA, en la eventualidad de corresponder, que deberá adicionarse según la situación del beneficiario frente al tributo.

Por los fundamentos expuestos;

**RESUELVO:**

- I.- Rechazar la defensa de falta de legitimación pasiva interpuesta por Dorinka SRL.
- II.- Hacer lugar parcialmente a la demanda interpuesta por Oscar Daniel Vicente y condenar a Dorinka SRL, conforme los fundamentos dados en los Considerandos respectivos, a que en el plazo de 10 días abone al actor la suma total de \$7.749.418 (\$2.749.418 en concepto de daño moral y \$5.000.000 por el rubro daño punitivo), importe cuantificado a la fecha de la presente, suma que devengará intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a la tasa de la calculadora oficial del Poder Judicial (“Machín”) o la que en lo sucesivo el STJRN determine.
- III.- Imponer las costas a las parte demandada Dorinka SRL, en su calidad de vencida (art. 62 del CPCC).
- IV.- Regular los honorarios profesionales de las Dras. María Dolores Crespo y Damiana Presa, en conjunto y conforme proporciones de ley, en la suma de \$1.193.410,38 (11% MB + 40%). Asimismo, regulo los honorarios de los Dres. María Fernanda Rodrigo y Fernando Chironi, en conjunto y conforme proporciones de ley, en el equivalente a 10 Jus + 40%. Los honorarios no incluyen el IVA, en la eventualidad de corresponder, que deberá adicionarse según la situación del beneficiario frente al tributo (conf. Arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 20, 34, 38 y conc. LA). Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la Ley D 869. (MB: \$7.749.418).
- V.- Notifíquese conforme arts. 120 y 138 CPCC.

Julieta Noel Díaz

Jueza