

Viedma, 19 de agosto de 2026.

EXPEDIENTE: “ZUBLIN, ROSANA BEATRIZ C BANCO DE SAN JUAN S.A. Y OTROS S SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS” - EXPTE. N VI-00757-C-2023”.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 12/04/2023 -(Mov.I0001)- se presenta la Sra. Rosana Beatriz Zublin, por intermedio de apoderado, e interpone demanda por daños y perjuicios contra Banco San Juan S.A., Lancers S.A., Fideicomiso Financiero Privado Frankel y su administrador Comafi Fiduciario Financiero S.A., reclamando la suma de \$7.000.000, o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse, en concepto de daño directo, pérdida de chance, daño moral y daño punitivo, con más intereses y costas. Asimismo, solicita el beneficio de gratuidad previsto en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor. Expone que la Sra. Zublin desarrolla un emprendimiento de té artesanal que cuenta con una marca mixta registrada denominada “Té del Río”.

Relata que, con fecha 03/11/2017, requirió un préstamo por la suma de \$80.000, pagadero en 36 cuotas, en una entidad financiera ubicada en calle Garrone de la ciudad de Viedma, identificada como CCM —Cobranzas Cooperativas Modernas—. Agrega que no se le entregó copia del contrato celebrado.

Refiere que, con posterioridad, CCM cerró su local comercial y dejó únicamente un número telefónico de contacto, el cual rara vez era atendido. No obstante ello, afirma que continuó abonando regularmente las cuotas del crédito, remitiendo los comprobantes de pago por WhatsApp y solicitando el correspondiente acuse de recibo, el que —según manifiesta— demoraba meses en producirse. En ese marco, detalla las fechas de pago y de envío de los respectivos comprobantes.

Manifiesta que el 09/04/2021 canceló las tres últimas cuotas adeudadas y solicitó la confirmación de la cancelación total del crédito, así como la emisión del certificado de libre deuda. Explica que dicha constancia resultaba necesaria para regularizar su situación crediticia, toda vez que figuraba como morosa en el Veraz, y para acceder a financiamiento destinado a su emprendimiento. Señala que la obtención del certificado se produjo aproximadamente nueve meses después de haber cancelado el crédito y únicamente como consecuencia del impulso otorgado por una actuación administrativa ante Defensa del Consumidor.

Agrega que el referido certificado fue emitido por una acreedora que, previamente, habría cedido el crédito a otra empresa, circunstancia que habría provocado que

continuara figurando como deudora ante una segunda y, luego, una tercera entidad crediticia.

Indica que tomó conocimiento de esta situación en abril de 2021, al solicitar créditos ante el Banco Santander y la Agencia Regional CREAM, los que le fueron denegados por registrar antecedentes negativos vinculados a Lancers S.A. y Banco San Juan S.A. Añade que se le informó que no calificaba para acceder a financiamiento por figurar como deudora de Lancers S.A.

Expone que intentó comunicarse con Lancers S.A., pero no logró obtener información debido a que dicha entidad no contaba con página web ni con canales de contacto fácilmente accesibles al público. Por ese motivo, formuló una consulta ante el Banco Central de la República Argentina.

Refiere haber remitido dos correos electrónicos a las casillas de atención al público del Banco San Juan S.A. informadas en la página del BCRA, solicitando explicaciones respecto de su inclusión como deudora de una entidad con la que afirma no haber contratado. Sostiene que dichos correos no fueron respondidos.

Manifiesta que el 06/01/2022 formuló denuncia ante la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Río Negro. Señala que, en ese ámbito, Lancers S.A. brindó información relativa al recorrido contractual del crédito y acompañó el certificado de libre deuda recién en esa instancia, pese a que la deuda —según afirma— había sido cancelada en abril de 2021.

Señala que Banco San Juan S.A. sostuvo en sede administrativa que era el acreedor del crédito y que la actora aún adeudaba las cuotas N° 34, 35 y 36, razón por la cual la había informado como deudora ante el BCRA. Agrega que la entidad afirmó haber recibido la cesión del crédito por parte de Lancers S.A.

Sostiene que Lancers S.A. negó haber cedido el crédito al Banco San Juan S.A. En ese contexto, refiere que esta última entidad argumentó que no era necesaria la notificación de la cesión a la deudora, por encontrarse la operatoria regida por las normas relativas al endoso de pagarés, pese a tratarse de un crédito en cuotas y no de una obligación cambiaria. Asimismo, cuestiona que se la hubiera informado como deudora ante el BCRA bajo esa modalidad.

Refiere, además, que en la audiencia de conciliación administrativa ambas denunciadas se expresaron en términos hipotéticos respecto de la existencia del contrato y de una eventual cesión en garantía del crédito, atribuyendo a Lancers S.A. la facultad de continuar con la gestión de cobranza de la deuda.

Agrega que, pese a haber sostenido previamente la existencia de cuotas impagas, Banco San Juan S.A. emitió un certificado de cancelación de deuda con fecha 23/05/2022, sin brindar explicaciones respecto de la forma o el momento en que se habrían extinguido esas obligaciones.

Sostiene que Banco San Juan S.A. acompañó el contrato de cesión de créditos recién después de sucesivos traslados y de celebrada la audiencia administrativa. Señala que dicho contrato preveía la notificación de los deudores mediante publicaciones en el Boletín Oficial, lo que —a su criterio— vulnera las disposiciones del art. 1620 del Código Civil y Comercial y las normas de protección al consumidor.

Refiere que Lancers S.A. manifestó que el contrato de cesión de créditos era confidencial y que esa fue la razón por la cual no había sido presentado con anterioridad. Asimismo, sostuvo haber informado al Banco San Juan S.A. que el crédito se encontraba cancelado, atribuyendo a dicha entidad la falta de actualización de la situación crediticia de la actora. También señaló que Lancers S.A. era la única autorizada para informar su situación ante el BCRA, dando a entender la improcedencia de la registración efectuada por Banco San Juan S.A. Por su parte, Banco San Juan S.A. sostuvo que era la única entidad legitimada para efectuar dicha información.

Posteriormente, refiere que la Sra. Zublin comenzó a recibir intimaciones de pago por parte de Total Support S.A., quien reclamaba una supuesta deuda con Banco San Juan S.A. y advertía sobre eventuales medidas de embargo. Señala que luego recibió comunicaciones similares de Banco Comafi y Bot Comafi, mediante mensajes de WhatsApp y correos electrónicos.

Agrega que tanto la actora como sus familiares fueron objeto de reiterados llamados e intimaciones telefónicas, lo que los obligó a bloquear constantemente distintos números de contacto. Debido a ello, considera probable haber perdido clientes y oportunidades comerciales vinculadas a su emprendimiento.

Refiere que la Sra. Zublin consultó nuevamente la base del BCRA y advirtió la existencia de un tercer acreedor respecto de la misma deuda: F.F. Frankel. Indica que fue registrada como deudora de dicha entidad, con categoría 5 —irrecuperable— en julio de 2022.

Destaca que la actora es jubilada, madre de un estudiante universitario e hija de una persona mayor internada en un geriátrico, y que procura desarrollar su emprendimiento “Té del Río”, el cual cuenta con reconocimientos y distinciones provinciales.

Afirma que toda esta situación le ocasionó importantes perjuicios, en tanto le habría

impedido acceder a créditos y financiamiento debido a lo que considera una indebida y ficticia multiplicación de una misma deuda. Sostiene que ello afectó negativamente su perfil crediticio y le generó constantes preocupaciones y padecimientos.

Funda en derecho, practica la liquidación que estima pertinente a su pretensión, ofrece prueba y concreta su petitorio.

2.- Conforme providencia de fecha 14/03/2023 -(Mov.I0002)-, se asignó al trámite el proceso sumarísimo y se concedió el beneficio de gratuidad. Asimismo, se ordenó dar vista a la Agencia de Recaudación Tributaria y al Ministerio Público Fiscal, organismo que la contestó con fecha 31/07/2023.

3.- Corrido el traslado de la demanda, en fecha 15/08/2023 -(Mov.E0006)- se presenta Banco San Juan S.A., mediante apoderada, contesta demanda y solicita, en primer término, que se imprima a las actuaciones el trámite de juicio ordinario.

Niega, por imperativo procesal, todos y cada uno de los hechos relatados por la actora. Asimismo, desconoce la totalidad de la documentación aportada, con excepción de aquella que expresamente reconozca.

Efectúa un relato de los hechos y señala que la actora solicitó efectivamente, el 03/11/2017, a la entidad Lancers S.A., un crédito por la suma de \$85.000, identificado como préstamo N° 12939, Legajo N° 161275, pagadero en 36 cuotas. Agrega que la forma de pago pactada consistía en la adhesión al débito en su cuenta del Banco Patagonia S.A. y que, al suscribir el contrato, la actora también suscribió un pagaré.

Sostiene que el crédito de la Sra. Zublin fue cedido al Banco San Juan S.A. en fecha 29/11/2017 y que, por esa razón, la actora se encontraba informada por dicha entidad. Añade que Banco San Juan S.A., en su carácter de entidad bancaria, tiene la obligación de informar al BCRA la cesión, conforme lo dispuesto por la Comunicación A7423, vigente desde el 03/01/2022.

Afirma que los correos electrónicos remitidos el 09/06/2021 a la dirección de atención al usuario de Banco San Juan S.A., con el objeto de consultar por la situación de la Sra. Zublin, no fueron recepcionados por la entidad. Agrega que, con relación a la carta documento remitida por la actora el 28/06/2021, mediante la cual solicitó información al Banco, esta fue respondida con la información requerida, aunque posteriormente devuelta por el correo. Sostiene que, de ese modo, quedó expresada claramente la voluntad del Banco de cumplir con su deber de información y de brindar respuesta al requerimiento cursado por la Sra. Zublin.

También se expide en torno a la denuncia efectuada por la parte actora en sede

administrativa. Argumenta que la entidad cumplió con el deber de información establecido, pues en sus descargos informó los motivos de su vinculación con la actora a partir de la cesión del crédito y acompañó la documentación respectiva. Asimismo, sostiene que el crédito fue ajustado contablemente, se informó al BCRA la inexistencia de deuda y se emitió el certificado correspondiente, cumpliendo así con la totalidad de lo solicitado en la denuncia y con lo establecido por la Ley 24.240.

Refiere que el cierre del expediente administrativo obedeció a la pretensión de la actora de percibir una suma exorbitante en concepto de indemnización.

Con relación a la responsabilidad que se le pretende endilgar, argumenta que existía una deuda a cargo de la actora y que esta se encontraba en mora. Explica que ello obedeció a que la Sra. Zublin abonó fuera de término a Lancers S.A. y a las posteriores rendiciones que esta última efectuó al Banco San Juan S.A. Agrega que los pagos fueron realizados en fechas distintas a las de sus vencimientos y sin los intereses correspondientes por mora, lo que generó la información de situación irregular entre los meses de julio y noviembre de 2021. Añade que, a partir de diciembre de 2021, dejó de informarse esa situación.

Afirma que la actora no se encuentra informada ante el BCRA por ninguna de las entidades demandadas y sostiene que ha operado con otras entidades bancarias para solicitar créditos. Agrega que la imposibilidad de acceder a financiamiento debe obedecer a que la actora no habría demostrado ingresos estables.

Concluye su relato sosteniendo que el Banco respondió en término al requerimiento de la actora, compareció cada vez que fue requerido por la autoridad administrativa, brindó solución a cada pedido formulado en la denuncia tramitada ante Defensa del Consumidor de Trelew —conforme surge del expediente administrativo—, acreditó la relación que mantenía con la actora y le entregó el certificado de libre deuda. Añade que, al no encontrarse informada en ese momento ni en la actualidad ante la Central de Deudores del BCRA, la demanda iniciada en su contra devino abstracta.

Impugna la liquidación practicada por considerarla improcedente. Funda en derecho, ofrece la prueba que estima pertinente a su postura, hace reserva del Caso Federal y concreta su peticorio.

4.- Corrido traslado a la parte actora, lo contesta en fecha 24/08/2023 -(Mov.E008)- y se opone a la ordinarización del proceso por los motivos que expone. Asimismo, se expide en relación con la documentación acompañada, detalla aquella que desconoce específicamente y funda su postura.

En tal sentido, refiere que el contrato de cesión contiene una cláusula —séptima— que resulta contraria a lo establecido en el art. 1428 del Código Civil y Comercial. En relación con el pagaré suscripto por la actora, no desconoce su autenticidad, aunque sostiene que resulta abusivo.

Con relación a la solicitud de asociación a UPAM, aclara que la Sra. Zublin no era asociada a MPER, sino que, al momento de solicitar el préstamo, fue afiliada a UPAM al solo efecto de posibilitar el descuento de las cuotas por planilla de haberes.

Asimismo, desconoce la carta documento que le fuera remitida y sostiene que debe tenerse presente que fue enviada por “Mail Express”, empresa que la devolvió por tratarse de una zona no atendida. De ello concluye que la demandada no realizó esfuerzo alguno para notificar a la Sra. Zublin. También desconoce la captura de pantalla del correo electrónico.

Se expide en torno al certificado de cancelación del crédito y sostiene que su fecha de emisión —23/05/2022— es posterior a la fecha en que la actora canceló su deuda, esto es, abril de 2021. Con relación a Lancers S.A., señala que el certificado de cancelación fue expedido en enero de 2022, es decir, nueve meses después de que la actora hubiera abonado.

Indica que no fue acompañada la presentación efectuada ante el BCRA sobre la rectificación de la información. Desconoce, además, la información brindada por NOSIS, toda vez que se trata de una fuente privada y que su emisión data de agosto de 2023.

En relación con los informes del BCRA, no desconoce su autenticidad extrínseca; no obstante, afirma que de ellos surge la doble anotación del mismo crédito, tanto por Lancers S.A. como por Banco San Juan S.A., con distintas sumas y fechas. Aclara que la anotación de F.F. Frankel fue rectificada.

5.- En fecha 29/09/2023 -(Mov.E0009)- se presenta Comafi Fiduciario Financiero S.A., en su calidad de fiduciario y administrador legal del Fideicomiso Financiero Privado Frankel, mediante apoderada, contesta demanda y, al igual que la entidad bancaria codemandada, solicita que se imprima a las actuaciones el trámite de juicio ordinario. Asimismo, interpone excepción de falta de legitimación pasiva en los términos del art. 347 inc. 3 del CPCC —Ley P4142—, la que fundamenta en forma pormenorizada.

Niega, por imperativo procesal, todos y cada uno de los hechos relatados por la actora. Asimismo, desconoce la totalidad de la documentación aportada, con excepción de aquella que expresamente reconozca. También niega su autenticidad formal, material y

de contenido, la legitimidad de firmas y fechas, así como su virtualidad probatoria en relación con la pretensión de la actora.

Efectúa un relato de los hechos y refiere que Comafi Fiduciario Financiero S.A., en su carácter de administrador del Fideicomiso Financiero Privado Frankel, no causó daño alguno a la Sra. Zublin, atento a que ajustó su actuación a la normativa vigente.

Indica que mediante Certificación Notarial N° 028443777, de fecha 26/09/2023, se perfeccionó la cesión y transferencia sin recurso de la propiedad de los créditos de Banco San Juan S.A., en calidad de cedente, a favor de Comafi Fiduciario Financiero S.A., en su carácter de fiduciario del Fideicomiso Financiero Privado Frankel y en calidad de cesionario.

Agrega que dentro de los créditos cedidos se encuentra comprendido el de la actora. En ese contexto, sostiene que una de sus obligaciones consiste en informar la situación patrimonial y crediticia al sistema financiero, por lo que en el período 5/2022 informó a la Sra. Zublin en la Central de Deudores del BCRA en situación 5, en atención a la mora comunicada por Banco San Juan S.A.

Se expide en torno a la notificación cursada en fecha 24/06/2023, con fundamento en la denuncia efectuada por la Sra. Zublin ante el organismo administrativo, y refiere las respuestas que brindó en dicha instancia.

Afirma que, con fecha 11/08/2022, Banco San Juan S.A. ejerció su derecho de recompra del crédito de la actora y que, en consecuencia, se perfeccionó la retrocesión de la cesión. Como consecuencia de ello, sostiene que Banco San Juan S.A. asumió responsabilidad frente al crédito y frente a la deudora cedida.

Explica las obligaciones que pesan sobre las entidades financieras respecto de informar la situación patrimonial y crediticia de una persona al sistema financiero.

Contesta la demanda, reitera el desarrollo efectuado al relatar los hechos e impugna los rubros pretendidos por la actora por considerarlos improcedentes.

Funda en derecho, ofrece la prueba que estima pertinente a su postura, hace reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

6.- Conforme providencia de fecha 06/10/2023 -(Mov.E0010)- se resuelve diferir el tratamiento de la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por Comafi Fiduciario Financiero S.A. para el momento de dictar sentencia definitiva.

7.- Corrido traslado a la parte actora, lo contesta en fecha 09/10/2023 -(Mov.E0011)-, oponiéndose nuevamente a la ordinarización del proceso y exponiendo los motivos en los que funda su postura. Asimismo, rechaza la excepción de falta de legitimación

pasiva, con los fundamentos que desarrolla.

Se expide con relación a la documentación acompañada por la demandada y, en particular, señala que no desconoce la autenticidad extrínseca de la Certificación Notarial N° 028443777, de fecha 26/09/2023, otorgada por el notario Ricardo Galarce. No obstante ello, reitera el incumplimiento por parte de la entidad de lo establecido en los arts. 1620 o 1428 del Código Civil y Comercial, y afirma que persiste la falta al deber de información, incluso dentro del proceso judicial.

Con relación a la consulta de información histórica correspondiente al CUIT/CUIL/CDI 27161647816 de la Sra. Rosana Beatriz Zublin, brindada por la Central de Deudores del Banco Central de la República Argentina, la actora señala que no desconoce su autenticidad extrínseca, pero pone de manifiesto que el BCRA puede, a pedido de las entidades financieras, corregir anotaciones y calificaciones asentadas erróneamente.

Por último, en relación con los correos electrónicos de fecha 24/06/2022 —uno enviado desde la casilla nbusani@agencia.rionegro.gov.ar, dependiente de la Oficina de Defensa del Consumidor, y otro remitido desde alan.schestatzky@comafi.com.ar a aquella misma casilla—, hace saber que no le fueron notificados. En tal sentido, no desconoce su autenticidad extrínseca. Asimismo, aclara que la oferta conciliatoria nunca le fue trasladada por el organismo.

8.- Con fecha 04/07/2024 -(Mov.E0019)-, se presenta la actora e indica que, pese a haber realizado todos los esfuerzos a su alcance, no ha sido posible notificar a Lancers S.A. En consecuencia, solicita que se tenga por no contestada la demanda y se fije la audiencia prevista por el art. 361 del CPCC —Ley P4142—.

9.- Conforme providencia de fecha 23/07/2024 -(Mov.I0018)- se tuvo por incontestada la demanda con relación a Lancers S.A.

10.- En fecha 26/07/2024 -(Mov.I0019)- se resolvió no hacer lugar a la petición de ordinarización del proceso, sin costas.

11.- En fecha 29/07/2024, ante la existencia de hechos controvertidos, se fijó la audiencia prevista por el art. 361 del CPCC —Ley P4142—, conforme surge del acta de fecha 03/10/2024, oportunidad en la que se proveyeron las pruebas ofrecidas.

En fecha 31/10/2025 se ordenó certificar respecto del vencimiento y resultado del término probatorio, se decretó la clausura y se pusieron los autos para alegar. En fecha 05/11/2025 la actora presentó sus alegatos y, con fecha 12/11/2025, hizo lo propio la demandada Banco San Juan S.A., sin que presentara alegato la demandada Comafi Fiduciario Financiero S.A.

12.- En fecha 28/04/2026 se llama autos para sentencia, llamado que es suspendido conforme a medida de mejor proveer de fecha 5/6/2026, la que es cumplida en fecha 17/6/2026 mediante el informe agregado por cumplimiento de oficio 1934/26 al área de Defensa de Consumidor de ART.

13.- En fecha 4/8/2026 se reanuda el llamado de 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 en autos radica en determinar si corresponde atribuir responsabilidad al Banco San Juan S.A., Lancers S.A., Fideicomiso Financiero Privado Frankel y su administrador Comafi Fiduciario Financiero S.A., en el marco de la relación que las ha unido conforme la Ley de Defensa al Consumidor, y en su caso, determinar la procedencia o no de los rubros requeridos por la actora y la cuantificación de estos.

Asimismo, corresponde abordar el planteo de falta de legitimación pasiva interpuestas por Comafi Fiduciario Financiero S.A.

II.- Corresponde precisar entonces qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen. Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CC y C y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según como se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigor de la misma.

La segunda regla es que la ley es irretroactiva, sea o no de orden público. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. Conf. Kemelmajer de Carlucci, Aída.

La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes. Rubinzal Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2015.

En orden a esa determinación 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 Comunicaciones del BCRA.

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 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.

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).

III.1.- La Cesión de Créditos: Es importante señalar que el Código Civil y Comercial no ha regulado de manera pormenorizada la cesión de créditos, mientras que en el Código Civil de Vélez ese instituto se encontraba regulado en los arts. 1434 a 1484. En este sentido, el Código Civil y Comercial regula la cesión de créditos en los arts. 1614 y concordantes.

El Código Civil y Comercial de la Nación establece, en su art. 1614 “Hay contrato de cesión cuando una de las partes transfiere a la otra un derecho. Se aplican a la cesión de derechos las reglas de la compraventa, de la permuta o de la donación, según que se haya realizado con la contraprestación de un precio en dinero, de la transmisión de la propiedad de un bien, o sin contraprestación, respectivamente, en tanto no estén modificadas por las de este Capítulo”.

En este orden de ideas, el contrato de cesión resulta ser un contrato inter-partes, consensual, bilateral, referido a un crédito dinerario -en este caso el contrato de préstamo personal- el cual puede ser cedido. Es importante señalar que este contrato involucra por una parte al cedente, quien se obliga a ceder a otro, cesionario, un derecho o un crédito.

Por otra parte, no pierdo de vista y así lo tiene dicho la doctrina y la jurisprudencia que la forma en la que debe celebrarse la cesión es por escrito. El art. 1618 del cuerpo normativo citado establece la forma en que debe efectuarse la cesión "La cesión debe hacerse por escrito, sin perjuicio de los casos en que se admite la transmisión del título por endoso o por entrega manual".

Asimismo, para que esta relación contractual pueda producir sus efectos respecto de terceros, como en el caso el propio deudor cedido, el CC y C señala en el art. 1620 del CC y C que "La cesión tiene sus efectos respecto de terceros desde su notificación al cedido por instrumento público o privado de fecha cierta, sin perjuicio de las reglas especiales relativas a los bienes registrables".

Por último, tengo presente que ha sostenido la doctrina "la cesión surte efectos respecto de terceros desde que se realiza la notificación al cedido (...) la cual adquiere relevancia dado que marca el inicio de la oponibilidad erga omnes del negocio". (cfr. Ricardo L. Lorenzetti, "Código Civil y Comercial de la Nación, Tomo VIII, págs. 39 y ss., Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2015).

IV.- En lo que respecta a la atribución de responsabilidad, el art. 40 de la Ley 24.240 reza: "Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio". Sostiene Ricardo Lorenzetti que "el sistema imputativo consiste en una responsabilidad objetiva derivada del vicio o defecto de la cosa o del servicio, amplia legitimación pasiva solidaria con acciones de repetición, y unas eximentes basadas en la ruptura del nexo causal". (Conf. R. L. Lorenzetti, "Tratado de los Contratos", Tº I, Ed. Rubinzal Culzoni, 1999, Pág. 91). Por su parte, la doctrina también entiende que "(...) dentro del marco de esta normativa - el consumo- la responsabilidad de la ley 24.240 (arts. 5, 10 y 40), es objetiva y nace de ese contrato previsto en esa norma sin que sea procedente referirla a las de la responsabilidad contractual o extracontractual prevista en la normativa del Código Civil". (conf. Jorge Mosset Iturraspe Javier Wajntraub "Ley de Defensa del Consumidor", Pág. 243). (Conf. C. Civ. y Com. Sala 1ª, Depto. Judicial de San Martín. "L., M. G. c/ Inc. S.A. Supermercados Carrefour y otro s/ Daños y perjuicios"; y CC0002 QL 16312 49/15 S 16/04/2.015).

Asimismo, se dijo "esta norma abandona el régimen de la responsabilidad basada en la culpa, ya que éste resulta inadecuado y desprotege a la víctima al recaer sobre ella la carga de la prueba, siguiendo de este modo los postulados del nuevo derecho en materia

de daños que, con una concepción más solidarista, centra la atención en el daño injustamente sufrido por sobre la conducta del dañador”. (cfr. esta CNCom., esta Sala A., 30.06.10 in re “Novoa Claudia Marcela c/ Taraborelli Aumobiles S.A y otro s. ordinario”). (Conf. Cám. Nac. de Apel. en lo Com., “Monti Eduardo Jorge y otro c/ Maynar AG S.A. y otro s/ sumarísimo”, 2012, Cita online: MJ-JU-M-71863-AR| MJJ71863 |MJJ71863).

IV.1.- Por otro lado, la LDC también expande sus efectos hacia la carga dinámica de la prueba, ello debido a la dificultad que pueda asir la víctima al probar la causa del daño. “El concepto ‘carga dinámica de la prueba’ o ‘prueba compartida’ consiste en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando la verdad objetiva sobre la formal para brindar la efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy difícil comprobación”. (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/ P.S. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

En efecto, la Ley citada, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba, el art. art. 40, último párrafo: “Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”; en referencia al prestador del servicio. También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores: “(...) 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”. En estos términos, “corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares (...)”, por el contrario, “(...) estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor”. “Aspectos procesales”, cit. LL 2010-C-1281 y sigtes”. (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/ P.S. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 1-IV-2015).

V.- 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., 1.972, T° 1, pág. 15).

Cada litigante debe aportar la prueba de los hechos que invocó y que la contraria no reconoció; en particular, los hechos constitutivos debe probarlos quien los invoca como base de su pretensión y los hechos extintivos e impeditivos, quien los invoca como base de su resistencia. Devis Echandía sostiene que corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición -pretensión o excepción- lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable, o dicho de otro modo, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición procesal. La alegación es requisito para que el hecho sea puesto como fundamento de la sentencia si aparece probado, mas no para que en principio la parte soporte la carga de la prueba. (Devis Echandía Hernando, “*Teoría general de la prueba judicial*”, Buenos Aires, Ed. Zavalía, T 1, pág. 490 y ss).

Ahora bien, este principio, como toda regla general, no es absoluto. Así la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que las reglas atinentes a la carga de la prueba deben ser apreciadas en función de la índole y características del asunto sometido a la decisión del órgano jurisdiccional, principio éste que se encuentra en relación con la necesidad de dar primacía por sobre la interpretación de las normas procesales a la verdad jurídica objetiva, de modo que su esclarecimiento no se vea perturbado por un excesivo rigor formal. (CSJN in re “*Baiadera, Víctor F.*”, LL, 1.996 E, 679).

Por ello, no resulta un dato menor recordar en este apartado que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica -entre las que incluyo la inmediatez del juez de primera instancia-.

No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. -conf. art. 356 CPCC titulado apreciación de la prueba-.

A ello se debe agregar, aunque parezca redundante, que tampoco existe la obligación de fundar la razón por la cual descarta o no alude de manera específica a otros medios probatorios.

No cabe entonces sino concluir que la primera regla interpretativa al hacer mérito de la valoración probatoria efectuada por el magistrado -sin eludir la posibilidad del error- es que la prueba soslayada no conducía, a su entender, a la averiguación de la verdad objetiva del caso.

Y con relación a la verdad objetiva, debo aclarar que en función de las reglas de interpretación de la prueba basadas en la sana crítica hay una ligazón inescindible entre verdad objetiva y convicción judicial, de modo tal que ambas confluyen para la solución de todo caso traído al examen de los jueces.

VI.- 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.

Corresponde entonces determinar los hechos controvertidos por las partes de aquellos que no lo están, surgiendo que están contestes en que la actora celebró un contrato de préstamo personal con CCM –Cobranzas Cooperativas Modernas–, correspondiente a Lancers S.A., el cual fuera cancelado por la actora.

No obstante ese acuerdo básico, la discrepancia radica en que, con posterioridad al cierre de las Oficinas de la ciudad de Viedma de la empresa CCM –Cobranzas Cooperativas Modernas–, correspondiente a Lancers S.A., la actora sostiene que fue informada ante el BCRA como incobrable lo que la perjudicó para poder contratar otros préstamos con otras entidades; mientras que para las demandadas Banco San Juan S.A. y Comafi Fiduciario Financiero S.A., lo informado al BCRA, obedece a la mora en la que incurrió en el pago de las cuotas del mutuo. Asimismo, se adiciona al núcleo de la disidencia la circunstancia de que no se informó a la actora la cesión de su deuda a una entidad financiera distinta a aquella con la que había contratado el préstamo.

En consecuencia, he de recurrir a continuación a la prueba producida y la valoraré para dar solución al caso aquí planteado.

VI.1.-Documental:

VI.1.1.- Documental acompañada por la actora – presentada en Puma en fecha 12/04/2023-: Carta poder; acta de cierre de mediación prejudicial; contrato de préstamo con Lancers S.A., y afiliación (involuntaria) a UPAM.; tickets de pago del crédito; denuncia ante el organismo Defensa del Consumidor contra Lancers S.A. y Banco San Juan S.A., de fecha 06/02/2022 y dos escritos ampliatorios del 17/02/2022 y 15/03/2022

en el expediente de Defensa del Consumidor; certificado de libre deuda del 11/02/2022 emitido por Lancers S.A.; expediente de la denuncia en Defensa del Consumidor de Río Negro; ampliación de denuncia a Total Support; ampliación de denuncia a Banco Comafi; e-mail de cobro del Comafi (por deuda originada en Banco de San Juan) a la Sra. Zublin, del 23/6/22 y respuesta.

VI.1.2.- Documental acompañada por la demandada Banco San Juan SA - presentada en Puma en fecha 15/08/2023-: Copia simple Poder General Judicial y Administrativo; copia Contrato del de cesión de crédito entre Lancers S.A y Banco San Juan S.A.; copia del Pagaré firmado por Rosana Beatriz Zublin; certificado de cancelación de crédito de Rosana Beatriz Zublin emitido por el Banco San Juan S.A.; presentación al BCRA sobre rectificación de información; la copia de antecedentes comerciales de Rosana Beatriz Zublin con el Banco Santander Río S.A., Banco Patagonia S.A.; informe de antecedentes comerciales de Rosana Beatriz Zublin y rendiciones de pagos de Lancers S.A. relacionada al crédito de Rosana Beatriz Zublin.

VI.1.3.- Documental acompañada por la demandada Comafi Fiduciario Financiero S.A. -presentado en Puma en fecha 29/09/2023-: Poder general para asuntos judiciales otorgado por Comafi Fiduciario S.A. a favor de la Dra. María Fernanda Cecive; copia legalizada de la certificación Notarial N°028443777 de fecha 26/09/2023 otorgada por el Not. Ricardo Galarce, Titular del Registro Notarial N°442 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; consulta de información histórica para el CUIT- CUIL-CDI 27161647816 Rosana Beatriz Zublin, brindada por la Central de Deudores del BCRA; correo electrónico de fecha 24/06/2022 enviado desde el correo nbusani@agencia.rionegro.gov.ar de la Oficina de Defensa del Consumidor; correo electrónico de fecha 24/06/2022 enviado desde el correo alan.schestatzky@comafi.com.ar al correo nbusani@agencia.rionegro.gov.ar, dependiente de la Oficina de Defensa del Consumidor.

VI.2.- Informativa:

Banco Central de la República Argentina (central deudores) -presentado en Puma en fecha 28/06/2025 -mov. E0084-: Se brinda la información del régimen de deudores del sistema financiero y se adjuntan los registros históricos vigentes de los períodos 2019 a 2023 presentados por Lancers S.A. y Banco de San Juan S.A. en el régimen informativo de Deudores del Sistema Financiero. Asimismo, aclara que Banco de San Juan S.A. y F.F. Privado Frankel presentaron información rectificativa suprimiendo los registros que obran en la foja “Datos rectificados”. En los datos adjuntos se puede

visualizar la calificación del riesgo crediticio de la Sra. Zublin.

Banco Central de la República Argentina -presentado en Puma en fecha 20/03/2025 -mov. E0066-: Se acompaña copia de la información de deudores del régimen financiero -relacionada con la clave fiscal de la Sra. Zublin-, sobre los períodos 01/2023 a 12/2024, con calificación 1.

Equifax Argentina SA – presentado en Puma en fecha 01/08/2025 -mov. I0050-: Se informa el riesgo crediticio de la actora. Asimismo, detalla, en lo que aquí interesa, el riesgo en el período comprendido entre marzo de 2020, con riesgo bajo y a marzo de 2021 riesgo alto. Aclara que, con relación a si Lancers S.A., Banco de San Juan S.A. y F. F. Privado Frankel han corregido o eliminado anotaciones sobre la Sra. Zublin como deudora, refiere que no, con excepción de F. F. Privado Frankel, que la eliminó en septiembre de 2022.

Finalmente hace saber que las entidades financieras deben informar la situación crediticia de los usuarios y en el caso de la requerida, señala que su base refleja los datos en la forma y contenido en que las recibe y las mantiene por un período de 5 años.

Agencia de Desarrollo Microregional Viedma -presentado en Puma en fecha 26/11/2024 -mov. E0049 -: Se hace saber que entre las misiones y funciones de la entidad se encuentra la de otorgar créditos de inversión a los emprendedores de Viedma. Asimismo, uno de los requisitos ineludibles para acceder se exige consiste en "no estar en el VERAZ o tener situación 1 o 2 en la base de consulta de BCRA". Finalmente señala que "La marca Te del Río por aparecer en VERAZ no ha sido sujeto de crédito oportunamente pero no obstante eso ha participado en eventos de comercio interior (es decir ferias, aniversarios etc) promoviendo su emprendimiento, donde el requisito básico es que cuente con las habilitaciones comerciales y de inocuidad que no pongan en riesgo a los potenciales clientes, y como cumplimenta todos los requisitos se ha dado la oportunidad de participar".

Banco Santander Río -agregado a Puma en fecha 21/07/2025 -mov. I0049-, - ampliación de informe en fecha 06/10/2025 -mov. I0055- y agregado a Puma en fecha 05/03/2025 -mov. I0034-: a) Se indica que la actora es clienta del Banco y tiene varios préstamos tomados con la entidad. Aclara que, para que se le brinden esos préstamos, se toma en consideración la calificación del riesgo financiero de la actora conforme lo dispuesto en el BCRA.

b) Reitera que la Sra. Zublín es clienta de la entidad, que ha solicitado préstamos en los

años 2017, 2018 y 2024, los cuales le fueron otorgados. Asimismo, confirma que la anotación en la central de deudores del BCRA, VERAZ y otra base de deudores como “deudor moroso” puede impedir que se le otorgue el crédito bancario o limitar el monto por el cual se puede aprobar el crédito.

c) Se hace saber que la Sra. Zublin es cliente de la entidad requerida, los productos que tiene y, en lo que aquí interesa, no se le otorgaron créditos durante el período comprendido entre el año 2021 y 2022.

Banco Patagonia S.A. -presentado en Puma en fecha 7/12/2024 -mov. E0056-, en fecha 10/04/2025 -mov. E0074- y en fecha 21/03/2025 -mov. E0067-: a) Se acompaña extractos de la cuenta sueldo y previsional perteneciente a la madre de la actora - períodos nov. 2022 y julio de 2022-.

b) Se hace saber que la Sra. Zublin participó del concurso relativo al "Catálogo Interactivo del programa Emprendedores de Río Negro 2020", en el que se presentaron más de 1200 proyectos y 30 semifinalistas mostraron sus emprendimientos en un catálogo online. Finalmente indica que la actora quedó en noveno puesto entre nueve finalistas.

c) Se hace saber que la actora tiene su cuenta sueldo activa con la entidad. Asimismo, informa que se le ha otorgado el préstamo N° 5090858, el 16/03/2018 por un capital original de \$282.393,33. Agrega que al momento de brindar asistencia crediticia se tiene en consideración tanto la deuda en el sistema financiero como en Banco Patagonia. Ese es el porcentaje que limita la asistencia. Aclara que "El porcentaje de éstas obligaciones limita dicha asistencia, lo que significa que a mayor porcentaje de obligaciones, menor el nivel de asistencia. A la vez que, si supera el 50% de obligaciones, no se brinda asistencia crediticia por compromisos elevados".

Defensa del Consumidor de Viedma -agregado a Puma en fecha 09/12/2024, -mov. I0030-: Se informa que el correo electrónico nbusani@agencia.rionegro.gov.ar corresponde a esa dependencia administrativa. Agrega que, en sus registros electrónicos consta correo enviado desde la bandeja del usuario señalado con fecha 24/06/22, no así del año 2023 y se adjunta copia. Por último, indica que no obra, en sus registros electrónicos, la recepción del correo del correo electrónico de fecha 24/06/20223 con casilla electrónica remitente alan.schestatzky@comafi.com.ar.

VI.2.1.- Informativa y reconocimiento de documental subsidiaria:

Instituto Nacional de Propiedad Industrial -agregado a Puma en fecha 14/11/2024 -mov. I0027-: Se acompaña el acta 3985977 en relación con “Te del Río”, Acta 3985977

(reg. 3308149). De su detalle surge la titularidad en cabeza de la Sra. Zublin.

Agencia de Desarrollo Microregional Viedma -presentado en Puma en fecha 10/06/2025 -mov. E0044-: Se hace saber que "las bases y condiciones de la línea de crédito denominada "Línea Consolidar" corresponden al Programa de financiamiento llevado a cabo en el año 2022 por la Agencia provincial para el desarrollo económico rionegrino CREAR". Asimismo, "Se acompaña a la presente nota, copia de la Resolución: RESOL-2022-72-E-GDERNEGTA#CREAR aprobatoria de las las bases y condiciones del Programa de Financiamiento CREAR 2022".

Defensa del Consumidor de Viedma (ART) -agregado a Puma en fecha 26/06/2025 -mov. I0046-: Se remite copia del reclamo efectuado por la actora en el EX-2022-00010569-GDERNEMEVD#ART. Señala que la documental N.º 9, 11 y 12 son concordantes con las actuaciones del expediente citado. (ver instrumental reseñada).

Equifax Argentina SA – Veraz- -agregado a Puma en fecha 30/12/2024 -mov. I0033-: Se hace saber, con relación a si las copias acompañadas son auténticas, que "guardan similitud con los informes comerciales que por ZUBLIN, ROSANA BEATRIZ DNI 16.164.781, emitimos en la fecha consignada en las mismas, con relación a las características extrínsecas y al contenido allí expresado".

Municipalidad de Viedma -agregado a Puma en 13/11/2024 -mov. I0026-: Se hace saber que el comprobante acompañado es auténtico. Indica que "se corresponde con la factura original emitida por la Municipalidad de Viedma para el pago de Derecho de Ocupación del Espacio Público según Ordenanza 8525/21 (carros gastronómicos), cuenta personal N° 27161647816 a nombre de ZUBLIN Rosana Beatriz, domicilio postal Pueyrredón N° 462, Viedma, Río Negro. Además, se informa que dicho comprobante se encuentra registrado como pagado en el Sistema Integrado de Rentas".

Tienda New Garden -presentado en Puma en fecha 19/06/2025 -mov. E0082-: Se hace saber que las facturas acompañadas resultan ser auténticas.

Empresa Disfrutarte -presentado en Puma en fecha 12/04/2025 -mov. E0075-: Se hace saber que las facturas acompañadas resultan ser auténticas y emitidas por la empresa a la Sra. Zublin.

SIFeGA (Sistema de Información Federal para la Gestión del Control de Alimentos) -agregado a Puma en fecha 06/05/2025 -mov. I0043-: Se hace saber que "los registros RNPA N° 16-021679; N° 16-021675; N° 16- 021681; N° 16-021677; N° 16-021678; N° 16-021680 y N° 16-021676, que se remiten en orden 4 se encuentran

debidamente autorizados por la Autoridad Sanitaria Jurisdiccional de la provincia de Río Negro".

Banco Santander Río -agregado a Puma en fecha 29/10/2024 -mov. I0023-: Se hace saber que "nos vemos imposibilitados de expedirnos acerca de la autenticidad de los comprobantes Banelco adjuntos debido a que: a) Según surge de los comprobantes por los nros. de terminales automáticas no hemos podido determinar si pertenecen a nuestra entidad bancaria; b) La cuenta de origen 250730006870002 en cuanto a su conformación no pertenece a nuestra entidad bancaria. c) Los CBU de destino de las operaciones adjuntas pertenecen al banco de la Nación Argentina y Banco Francés S.A.". Sugiere el aporte de mayores datos para la individualización o que se oficie a Prisma Medios de Pagos S.A u otras entidades para acreditar las transferencias.

Ministerio de Salud de la Provincia de Río Negro, Coordinación Provincial de Salud Ambiental -agregado a Puma en fecha 11/11/2024 -mov. I0024-: Se hace saber que, si bien las facturas no fueron recepcionadas con el oficio, se adjuntan las copias de las facturas que cuenta ese organismo para que se corrobore su autenticidad de las facturas N° 0016-00028174 de fecha 26/11/2020 y N° 0016-00028688 de fecha 18/02/2021 -son auténticas-.

Ministerio de Salud de la Provincia de Río Negro, U.R.E.S.A. Atlántica -agregado a Puma en fecha 11/11/2024 -mov. I0024-: Se hace saber que las facturas N° 0052-00000664 de fecha 29/11/2022; N° 0052-00000662 de fecha 29/11/2022; N° 0052-00000663 de fecha 29/11/2022; N° 0052-0000066 de fecha 29/11/2022; N° 0052-00000665 de fecha 29/11/2022, son auténticas y emitidas por el organismo.

Pablo Mario Machicote -presentado a Puma en fecha 15/03/2025 -mov. E0064-: Se efectúa el reconocimiento de la autenticidad de las facturas

Empresa Diseño Sapiens -presentado en Puma en fecha 09/08/2025 -mov. E0093-: Se efectúa la confirmación de que la empresa realizó los presupuestos adjuntos.

Geriátrico La Merced -presentado en Puma en fecha 15/04/2025 -mov. I0042-: Se efectúa el reconocimiento de la autenticidad de las facturas por la internación de la Sra. Testa.

Cirugía Patagónica -agregado a Puma en fecha 22/10/2024 -mov. I0022-: Se hace saber que el ticket es auténtico.

Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) -agregado a Puma en fecha 27/11/2024 -mov. I0028-: Se efectúa la confirmación de la liquidación previsional de la madre de la actora, Sra. Adelaida Testa (PUMA, 27/11/24, oficio

3604/24).

Empresa Distribuidora de Energía (Edes) -agregado en fecha 01/04/2025 -mov.

I0039-: Se hace saber que la documentación acompañada es duplicada de los originales emitidos que reflejan la misma información contenida en sus registros internos.

Camuzzi Gas -agregado en fecha 26/12/2024 -mov. I0032-: Se hace saber que la documentación acompañada es auténtica e idéntica a la obrante en sus registros internos.

VI.3.- Instrumental:

"Zublin Rosana B. c/ Lancers S.A. y Banco San Juan S.A. S/Reclamo" Referente EX-2022-00010569-GDERNEMEVD#ART (126 órdenes) -agregado a Puma en fecha 26/06/2025 -mov. I0046-: Orden 002: Acta de denuncia de la Sra. Zublin de fecha 06/01/2022 contra Lancers S.A. y Banco San Juan S.A. con documentación adjunta -comprobantes de pago del préstamo, DNI, CD remitida a la demandada; Orden 003: traslado a las denunciadas; Orden 005: respuesta de Lancers S.A. con información del BCRA (central de deudores), libre deuda emitido con fecha 11/01/2022 y solicitud de que se archiven las actuaciones; Orden 006: remisión de información a la actora para que ese expida; Orden 009 escritos ampliatorio de fecha 17/02/2022, la actora solicita la modificación de su calificación ante el BCRA; Orden 011 escrito ampliatorio de fecha 15/03/2022, la actora solicita que se le de traslado al Banco San Juan para que informe su situación; Orden 012 cédula de traslado al Banco San Juan S.A.; Orden 014 responde el Banco San Juan S.A. e informa que la actora tiene un préstamo registrado con la entidad identificado con N° 8-31817, que fue cedido a la entidad por Lancers S.A. en fecha 29/11/2017, motivo por el que la Sra. Zublin figura vinculada con el Banco San Juan S.A. asimismo indica que adeuda las cuotas 34, 35, y 36; Orden 18 Lancers S.A. informa que el préstamo se encuentra cancelado en su totalidad y extiende un libre deuda; Orden 67 Banco San Juan SA informa que el préstamo se encuentra cancelado -certificado extendido con fecha 23/05/2022; Orden 74 cesión de créditos de Lancers S.A. al Banco San Juan S.A.; Orden 81 la firma Lancers S.A. formula descargo, indica que no tiene vínculo con Total Support y se informa que la actora canceló la deuda (cuotas 31 a 36) en fecha 26/04/2021; Orden 108 Resolución N° 2023-76-E-GDERNE-DDC#ART, impone a la firma sumariada Lancers S.A. una sanción de multa por valor de \$ 100.000, con más la accesorio de publicar dicha sanción, por infracción a los Artículos 4, 8° bis y 19° de la Ley N° 24.240 y Artículo 29 inciso 10 de la Ley Provincial N.º D 5.414"; Orden 114/115 notificación a la sancionada; Orden 119

Recurso de Apelación interpuesto Lancers S.A.; Orden 121 Resolución N° 2024-00178785-GDERNE-DD#ART, de fecha 08/04/2024 por la que se rechaza el recurso de Apelación interpuesto por la multada, Lancers S.A.

VI.4.- Declaración testimonial -Audiencia celebrada en fecha 03/12/24-:

Jonatan Andrés Capizzi: Refiere que es gerente de la Agencia de Desarrollo, explica cuál es el rol de acompañamiento a emprendedores para que crezcan en su actividad. Conoce a la actora en ese marco, quien solicitó un crédito, pero no pudo tomarse por una deuda.

Refiere que Zublin ha participado actividades de la agencia, por ejemplo, la Fiesta Provincial de Frutos Secos, apertura de temporada en Las Grutas, Fiesta del Río, Fiesta del Mar y del Acampante. Recuerda que en pos pandemia, requiere un préstamo y avanzado ello, cumplía con todos los requisitos, Afip, monotributo, habilitaciones, pero cuando llegan a la consulta al BCRA surge que la situación era 5 con un banco, ello truncó las posibilidades de crédito. El crédito cree que era para insumos y packaging.

Debo recordar que "(...) testigo es la persona física, hábil, extraña al proceso, que viene a poner en conocimiento del tribunal y por citación de la jurisdicción, realizada de oficio, a pedido de parte o de manera espontánea, un hecho o una serie de hechos o acontecimientos que han caído bajo el dominio de sus sentidos (...)". Falcón Enrique M. Tratado de la Prueba. Ed. Astrea. Ciudad de Bs. As. 2009. Pág 512.

Asimismo, la valoración que haré de la declaración testimonial del deponente se enmarca respecto de lo que ha transmitido a la causa y se relaciona directa y exclusivamente con hechos que ha vivido a través de sus sentidos y su propia experiencia.

Es así que he de otorgarle valor probatorio a la declaración antes reseñada, en tanto considero al testigo idóneo, encontrando veraz el tenor de su declaración -art. 403 del CPCC Ley P 5777-, no obstante, la valoración que de ello se haga en el marco sistémico de un caso que atañe a cuestiones relacionadas con el derecho de consumidores.

VII.- La relación contractual:

En fecha 03/11/2017, la Sra. Rosana Beatriz Zublin celebró con la entidad financiera Lancers S.A. —CCM, Cobranzas Cooperativas Modernas— un contrato de consumo denominado préstamo personal por la suma de \$85.000, pagadero en 36 cuotas.

Asimismo, junto con el préstamo, suscribió un pagaré a la vista sin protesto a favor de Lancers S.A., conforme surge de la documentación presentada en PUMA en fecha 12/04/2023 (Mov. I0001), extremo que no se encuentra controvertido de conformidad

con lo dispuesto en el art. 328, segundo párrafo, del CPCC Ley 5777 (art. 355 CPCC Ley P4142).

Posteriormente, en fecha 29/11/2017, el crédito tomado por la Sra. Zublin fue cedido al Banco San Juan S.A. —ver documentación obrante en PUMA de fecha 12/04/2023 (Mov. I0001)—, circunstancia que tampoco se encuentra controvertida por aplicación de lo dispuesto en el art. 328, segundo párrafo, del CPCC citado.

En relación con esta cesión de créditos efectuada por Lancers S.A. —cedente— al Banco San Juan S.A. —cesionario—, surge del contrato que las partes regularon expresamente el modo en que debía ser notificada a los deudores cedidos. Así, se estableció que: “CLÁUSULA SÉPTIMA: NOTIFICACIÓN A LOS DEUDORES CEDIDOS Atento la relación existente entre la CEDENTE y los DEUDORES, las PARTES acuerdan efectuar una publicación en el Boletín Oficial de la Nación a efectos de notificar esta CESION DE CARTERA DE CREDITOS a los DEUDORES CEDIDOS en los términos de los artículos 1614, 1620 y concordantes del Código Civil y Comercial mediante el texto que se indica en el ANEXO III. A tal fin, en este acto la CEDENTE otorga a la CESIONARIA Poder Especial Irrevocable, en los términos del artículo 1330 y concordantes del Código Civil y Comercial, hasta la total cancelación de los CREDITOS CEDIDOS, a efectos de que indique el texto de la notificación a publicar y que realice en nombre y representación de la CEDENTE y a su costa las gestiones necesarias para llevar a cabo dicha publicación. Independientemente de la obligación de notificar a los ORGANISMOS PÚBLICOS que le cabe a la CEDENTE, ésta última faculta en forma expresa e irrevocable a la CESIONARIA a notificar la presente cesión de créditos a dichos ORGANISMOS PUBLICOS, por medio de instrumento público y con la intervención del escribano público que estime conveniente, a tenor que del texto que como ANEXO IV, se agrega al presente, formando parte integrante el mismo. A tal efecto, La CEDENTE faculta a La CESIONARIA para realizar los actos, diligencias, comunicaciones, intervenciones, trámites, presentaciones, reclamos y gestiones que considere necesarios o convenientes para el cumplimiento de tales notificaciones, aún en extraña jurisdicción. Todos los honorarios, gastos, comisiones, sellados contribuciones, tasas, impuestos y demás conceptos que demande la instrumentación de este contrato y/o que resulten necesarios a los efectos de otorgar validez, exigibilidad y oponibilidad frente a terceros, incluidos los originados en las notificaciones, serán afrontados por la CEDENTE, quien autoriza expresamente a la CESIONARIA a debitar tales importes de la CUENTA DE RENDICIÓN”.

El contrato también contempló específicamente el deber de información entre las partes. En tal sentido, dispuso: “CLÁUSULA OCTAVA: DEBER DE INFORMACIÓN: La CEDENTE se obliga a brindar toda la información que la CESIONARIA le requiera con relación a la CARTERA DE CRÉDITOS y a los deudores cedidos y a comparecer ante cualquier citación, a fin de ratificar las firmas y aportar todos los datos y pruebas conducentes a perseguir el cobro a favor de la CESIONARIA”.

Asimismo, estableció en su “CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: DEBER DE INFORMACIÓN La CEDENTE se obliga a brindar toda la información que el BANCO les requiera con relación a la CARTERA DE CRÉDITOS y a los deudores en relación a la ejecutabilidad del crédito. La CEDENTE se compromete a comparecer ante cualquier citación que corresponda, a fin de ratificar las firmas y aportar todos los datos y pruebas conducentes a perseguir el cobro a favor de la CESIONARIA”. (pág. 15 del contrato de cesión de cartera de créditos sin recurso).

Por su parte, en materia de confidencialidad se estipuló: “CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA: CONFIDENCIALIDAD La CESIONARIA se compromete a mantener y a hacer mantener a sus directivos, gerentes, y empleados, el presente contrato, con sus anexos, y toda la información que conforma la CARTERA DE CREDITOS cedida, en estricta confidencialidad, y no publicar, distribuir, difundir, relevar, o de cualquier modo divulgar el contenido de este contrato, sus anexos, y de la información de la CARTERA DE CREDITOS cedida”. (pág. 15 del contrato de cesión de cartera de créditos sin recurso)

Asimismo, en el Anexo I de la “Cartera de créditos” se puede visualizar a la Sra. Zublín en pág. 21, informada en situación 1 ante BCRA.

Sabido es que la cesión debe ser notificada a los deudores cedidos. Ello tiene, en el caso, efectos prácticos respecto del modo en que la actora ejecutaba el contrato, toda vez que cumplía con sus obligaciones y remitía a Lancers S.A., mediante WhatsApp, los comprobantes de pago, sin recibir acuse de recibo.

En cuanto al cumplimiento de las obligaciones asumidas por la Sra. Zublin, surge del expediente administrativo reseñado "Zublin Rosana B. c/ Lancers S.A. y Banco San Juan S.A. S/Reclamo" Referente EX-2022-00010569-GDERNEMEVDCA#ART (126 órdenes) —agregado a PUMA en fecha 26/06/2025, mov. I0046— que, conforme la Orden 81, la firma Lancers S.A., en ocasión de formular su descargo, indicó que la actora canceló la deuda correspondiente a las cuotas 31 a 36 en fecha 26/04/2021. En consecuencia, expidió el certificado de libre deuda obrante en autos.

A su vez, no se encuentra controvertido que la actora abonó su crédito, tal como informaron las demandadas. En ese sentido, Lancers S.A. acompañó en el Orden 05 el “libre deuda” emitido con fecha 11/01/2022 —ver prueba Instrumental obrante en el Punto VI.3—.

No obstante encontrarse ya saldada la deuda, en fecha 13/05/2022 se perfeccionó la cesión y transferencia de la propiedad de los créditos del Banco San Juan S.A. al Fideicomiso Financiero Privado Frankel, encontrándose dentro de la cartera de créditos cedidos el correspondiente a la Sra. Zublin, pese a que su deuda ya se encontraba cancelada, conforme fuera referido precedentemente.

Finalmente, en fecha 11/08/2022, Banco San Juan S.A., en su carácter de cedente, ejerció su derecho a solicitar la recompra del crédito registrado contra la Sra. Rosana Beatriz Zublin, perfeccionándose la retrocesión de este.

VII.1.- La excepción de falta de legitimación pasiva de Comafi Fiduciario S.A.:

Conforme lo dispuesto en el Punto I de los antecedentes, corresponde aquí que me expida en torno a la excepción interpuesta por la demandada Comafi Fiduciario S.A.

Corresponde recordar que “la legitimación para obrar es la cualidad emanada de la ley que faculta a requerir una sentencia favorable respecto del objeto litigioso”. Se ha dicho a su vez (...), que en el análisis de la excepción sine actione agit incumbe al juzgador investigar la calidad de quien intenta la acción; y no averiguar si ostenta la titularidad del derecho primario o si esa titularidad ha sufrido menoscabo”. (Morello, Sosa y Berizonce; “Códigos Procesales en lo Civil y Comercial de la Provincia de Bs. As. y de la Nación”, T° IV.B., Ed. Abeledo Perrot, 1.990, Pág. 255/256).

Por otro lado, Fenochietto sostiene que “La legitimación para obrar en la causa - legitimatio ad causam- denota la condición jurídica en que se hallan una o varias personas en relación con el derecho que invocare en el proceso, ya sea en razón de la titularidad del mismo -v. gr., propietario, acreedor, poseedor, heredero-, o de otras circunstancias idóneas para justificar su pretensión, configurando ello, en todos los casos, un elemento sustancial de la lite, cuya ausencia impide que la sentencia pueda resolver sobre el fondo del pleito. La Corte, en esta orientación, ha sentenciado que “la legitimación para obrar es la cualidad emanada de la ley que faculta a requerir una sentencia favorable respecto del objeto litigioso” -SCBA, 08/09/76, LL, 1.977 A-350, y AS, 1.976-VII-37-. -Ver. Carlos Fenochietto, “Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires”, Comentado, Anotado y Concordado, 7ma Edición, Editorial Astrea).

Se entiende que la legitimación para obrar en la causa, es decir, la legitimación procesal, determina quién puede actuar como parte actora en un proceso determinado (legitimación activa) y frente a quién, como demandado (legitimación pasiva). En suma, la legitimación procesal denota la posición

subjetiva de las partes frente al debate judicial, desde el momento en que no es suficiente alegar un derecho sino, además, afirmar su pertenencia a quién lo hace valer y contra quién se deduce, de modo tal que la causa trámite entre los sujetos que, en relación con la sentencia, puedan ser útilmente los destinatarios de los efectos del proceso, y por consiguiente de tutela jurisdiccional.

A lo que agregó, a modo de síntesis “quien cuenta con la titularidad o la aptitud para revestir la calidad de sujeto activo o pasivo de la relación jurídica controversial se encuentra legitimado, es decir, puede ser parte”. (Torres Traba, José M., "Cuestiones de legitimación y personería en el amparo", La Ley del 13/10/2020, 1. TR La Ley AR/DOC/2218/2020).

A fin de sustentar su falta de legitimación pasiva, la demandada argumenta que, de conformidad con la Certificación Notarial N° 028443777, de fecha 26/09/2023, otorgada por el Not. Ricardo Galarce, en fecha 13/05/2022 se perfeccionó la cesión y transferencia sin recurso de la propiedad de los créditos del Banco San Juan S.A. al Fideicomiso Financiero Privado Frankel, encontrándose comprendido dentro de la cartera cedida el crédito correspondiente a la Sra. Zublín.

Asimismo, sostiene que compete a las entidades bancarias informar la situación patrimonial y crediticia al sistema financiero. Sobre esa base, señala que Comafi Fiduciario Financiero S.A., en su carácter de fiduciario del Fideicomiso Financiero Privado Frankel, informó a la Sra. Zublín ante el BCRA, a partir del período 05/2022, en situación 5, con motivo de la mora que la actora mantenía con el Banco San Juan S.A.

Ahora bien, de los propios fundamentos expuestos para sustentar la excepción surge que quien la introduce reconoce haber gestionado la eventual deuda de la actora con causa en una cesión de créditos.

En consecuencia, esa intervención determina que, en tanto integrante de la cadena de comercialización, se encuentre legitimada pasivamente para intervenir en estas actuaciones.

Por tal motivo, corresponde rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva intentada, con costas.

VIII.- La responsabilidad:

Resuelta la excepción de falta de legitimación enarbolada por Comafi Fiduciario S.A., corresponde adentrarme ahora en el análisis de la responsabilidad que la actora endilga a las demandadas.

Como punto de partida, se ha dicho que “tanto la doctrina como la jurisprudencia, con base en lo dispuesto por el art. 40 de la ley 24.240, han atribuido a la responsabilidad que deriva de la relación de consumo el carácter de objetiva” (Farina, J., ob. cit., p. 452; CNCiv., Sala F, 28/4/2004, “Cremasco, Eduardo José c/ Wassington S.A. s/ daños y perjuicios”; CNCom., Sala B, 31/8/2001, “Lagos Marcela Andrea c/ Ortopedia Alemana S.A.”; íd., Sala A, 6/2/2004, “Giolito, Daniel H. c/ Banco de Boston y otro s/ sumario”; íd., esta Sala (integrada), 28/12/2004, “Safar Retamar, María Elena c/ Industrias Alimenticias Mendocinas (ALCO) s/ ordinario”; CNCont. Administrativo Federal, Sala II, 5/11/1998, Ciancio José María c/ Resol. 184/97 -Enargas- (expte. 3042/97) Causa: 26.895/97 AGI). (...) “Concretamente, el citado art. 40 de la ley 24.240 extiende la responsabilidad a todos los integrantes de la “cadena de comercialización” con motivo en una defectuosa prestación de un servicio; y que la doctrina y la jurisprudencia coincide en que tal disposición es aplicable al “sistema de tarjeta de crédito”. (conf. Muguillo, R., “Tarjeta de crédito”, Buenos Aires, 2004, p. 165; Diez Ormaechea, R., Responsabilidad del administrador del sistema de tarjeta de crédito”, LL del 16/1/2017; CNCom., Sala C, 21.5.1998, “Jaraguionis, Nefi c/ Banco de Boston y otro”, LL 1998-F, 168). (CNA en lo Comercial, Sala D, “Filizzola, Jorge y Otro c/Banco Santander S.A. s/Sumarísimo”. Expte. 13334/2018, 20/04/2021).

En lo que respecta a la atribución de responsabilidad, el art. 40 de la Ley 24.240 reza: “Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio”.

Sostiene Ricardo Lorenzetti que “el sistema imputativo consiste en una responsabilidad objetiva derivada del vicio o defecto de la cosa o del servicio, amplia legitimación pasiva solidaria con acciones de repetición, y unas eximentes basadas en la ruptura del nexo causal”. (Conf. R. L. Lorenzetti, “Tratado de los Contratos”, Tº I, Ed. Rubinzal Culzoni, 1999, Pág. 91).

Por su parte, la doctrina también entiende que “(...) dentro del marco de esta normativa - el consumo- la responsabilidad de la ley 24.240 (arts. 5, 10 y 40), es objetiva y nace de ese contrato previsto en esa norma sin que sea procedente referirla a las de la

responsabilidad contractual o extracontractual prevista en la normativa del Código Civil (conf. Jorge Mosset Iturraspe Javier Wajntraub “Ley de Defensa del Consumidor”, Pág. 243). (Conf. C. Civ. y Com. Sala 1ª, Depto. Judicial de San Martín. “L., M. G. c/ Inc. S.A. Supermercados Carrefour y otro s/ Daños y perjuicios”; y CC0002 QL 16312 49/15 S 16/04/2.015).

Asimismo, se dijo que “esta norma abandona el régimen de la responsabilidad basada en la culpa, ya que éste resulta inadecuado y desprotege a la víctima al recaer sobre ella la carga de la prueba, siguiendo de este modo los postulados del nuevo derecho en materia de daños que, con una concepción más solidarista, centra la atención en el daño injustamente sufrido por sobre la conducta del dañador (cfr. esta CNCom., esta Sala A., 30.06.10 in re “Novoa Claudia Marcela c/ Taraborelli Aumobiles S.A y otro s. ordinario). (Conf. Cám. Nac. de Apel. En lo Com., “Monti Eduardo Jorge y otro c/ Maynar AG S.A. y otro s/ sumarísimo”, 2012, Cita online: MJ-JU-M-71863-AR | MJJ71863 | MJJ71863).

Expuestos los contornos de la responsabilidad en el marco de las relaciones de consumo, corresponde ahora expedirme, en función de las posturas mantenidas por las partes, acerca de si las demandadas deben responder conforme al íter contractual desarrollado en autos y, en caso afirmativo, precisar la responsabilidad que compete a cada una de ellas.

En ese sentido, no resulta controvertido que la Sra. Zublín contrató un préstamo con la demandada Lancers S.A., que éste fue cedido al Banco San Juan S.A. y que, posteriormente, este último lo cedió a Comafi Fiduciario Financiero S.A.

Asimismo, surge probado del expediente administrativo reseñado, “Zublin, Rosana B. c/ Lancers S.A. y Banco San Juan S.A. S/Reclamo” Referente EX-2022-00010569-GDERNEMEVDCA#ART (126 órdenes) —agregado a Puma en fecha 26/06/2025, mov. I0046— que, conforme la Orden 81, la firma Lancers S.A., al formular su descargo, indicó que la actora canceló la deuda correspondiente a las cuotas 31 a 36 en fecha 26/04/2021. En consecuencia, expidió el certificado de libre deuda obrante en autos.

De este modo, al producirse la cesión de créditos entre el Banco San Juan S.A. y Comafi Fiduciario Financiero S.A., la deuda se encontraba cancelada, razón por la cual la información brindada al BCRA no se sustentaba en causa alguna.

Estas circunstancias dan cuenta de que la actora no contó, durante la relación contractual con las demandadas, con la totalidad de la información procesada de manera correcta a su estado de cumplimiento.

De este modo, haber sido informada como deudora incobrable ante el sistema financiero, pese a que había cancelado su vínculo contractual mediante el pago del préstamo objeto de controversia ha implicado un trato fuera de los estándares de la LDC.

En cuanto al deber de información, señala la doctrina que “El deber de información reconoce ciertas características... El fundamento del deber de información (...) está dado por la desigualdad que presupone que solo una de las partes se encuentra informada sobre un hecho que puede gravitar o ejercer influencia sobre el consentimiento de la otra, de tal modo que el contrato no hubiera llegado a perfeccionarse o lo habría sido en condiciones más favorables. La protección en favor del consumidor o profano se sustenta en una suerte de presunción de ignorancia legítima (CN Fed. Cadm. Sala II, 06-05-99, Poggi, José M. c/Secretaría de Comercio e Inversiones, J.A. 2000-III-381), lo que justifica la minuciosa regulación legal del deber de informar a cargo del proveedor”. (Conf. Wajntraub Javier H. “Régimen Jurídico del Consumidor” Comentado, 1ed. Revisada 1 reimpresión, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2020, pág. 43).

Por otro lado “La obligación de informar cuenta con una manifestación específica en el deber de advertencia, cuyo significado consiste en “poner a disposición del consumidor la información necesaria y suficiente para alertar de aquellos riesgos que pueden entrar un producto o servicio, con el propósito de evitarle daños. Esta noción refleja el carácter instrumental que el deber de advertencia ostenta respecto de la obligación de seguridad” (Conf. Hernández y Frustagli en “Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada”, Tº I pág. 80, citado por Wajntraub Javier H. “Régimen Jurídico del Consumidor” Comentado, 1ed. Revisada 1 reimpresión, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2020, pág. 65).

Corresponde entonces preguntarse si las entidades financieras demandadas, en tanto personas jurídicas especializadas en brindar servicios financieros, debían informar a su cliente acerca de estas circunstancias.

La respuesta es afirmativa. Precisamente allí radica la responsabilidad de las codemandadas por las consecuencias que su conducta trajo aparejadas frente a la actora: no haber procesado correctamente la cancelación de su préstamo y su posterior notificación al BCRA, la omisión de remitirle el “libre deuda” y la falta de información acerca de los motivos por los cuales continuaba siendo incluida como deudora morosa dentro del sistema financiero.

Es por ello que el accionar de las demandadas generó que la actora fuera informada ante el BCRA como incobrable, lo cual tuvo como consecuencias la eventual pérdida de posibilidades de acceder a créditos vinculados con su emprendimiento.

Lo expuesto completa el cuadro, pues las demandadas, en virtud de su alta especialización, tenían conocimiento de la totalidad de la información de la cual, conforme a la prueba producida, la actora carecía. Este extremo colisiona con la obligación de cumplir acabadamente con el deber de información y, consecuentemente, con el trato dispensado a la actora.

En este aspecto, se sabe que “El banco es una institución profesional con un elevado grado de sofisticación en sus productos, y con un ofrecimiento masivo de los mismos, lo que permite calificar las relaciones que establece con sus clientes dentro del campo de los vínculos profesionales, caracterizados por un desnivel cognoscitivo relevante. Dentro del espectro de clientes no profesionales, existe una categoría que comprende a aquellos que obtienen los productos bancarios para su consumo final y pueden ser calificados como consumidores. Si bien todos los clientes que se relacionan con el banco soportan una desigualdad cognoscitiva, muchos de ellos pueden neutralizarla con recursos propios, como ocurre con la generalidad de las empresas; otros pueden verse favorecidos por las reglas generales del Derecho común y bancario, ya que establecen deberes de información cuyo propósito es recomponer esta asimetría informativa”. (R. Lorenzetti, “Tratado de los Contratos”, T° III, Ed. Rubinzal Culzoni, 2.000, Pág. 426).

También se ha dicho que “Parece de toda obviedad que la conducta del banco no puede apreciarse con los parámetros aplicables a un neófito, sino que debe ajustarse a un standard de responsabilidad agravada (conf. CN Com., esta Sala, ‘Giacchino, Jorge c/ Machine & Man’, del 23-11-95, íd., ‘Molinari, Antonio Felipe c/Tarraubella Cía. Financiera S.A.’, del 24-11-99, Doctrina Societaria, Ed. Errepar, T. XI, p. 905; entre otros). No puede otorgarse un tratamiento similar a sujetos diferentes en aspectos sustanciales: poder de negociación, experiencia y conocimientos (cfr. Mosset Iturraspe, Jorge ‘Introducción al Derecho del Consumidor’, Revista de Derecho Privado y Comunitario N° 5, ed. Rubinzal- Culzoni, Santa Fe, 1996, pág. 11). Bajo tal óptica examinaré las consecuencias que derivan de la conducta asumida por la entidad demandada”. (Conf. CNA Com., sala B, en los autos “S., M. S. c/ Banco Credicoop Coop. Ltda. S.A. Y otros s/ ordinario”, causa N° 59.943, 15/06/18).

Debe recordarse, asimismo, que el sistema de reparación de daños a consumidores es objetivo y solidario. Ello significa que, para que las codemandadas pudieran liberarse de

aquella responsabilidad objetiva, debieron demostrar que la causa del daño les era ajena, vale decir, en este caso, que la actora efectivamente era deudora morosa (conf. art. 40, últ. párr. de LDC).

En estos términos, y conforme a que cada parte demandada ha integrado la cadena de comercialización del crédito de la actora tengo para mí que en esa faena no han cumplido con la ley y la normativa vigente respecto de la cancelación del préstamo, la cesión efectuada del crédito de la actora y la circunstancia de haberla informado como deudora cuando su situación no se correspondía con ese extremo. Todo ello se produjo en el contexto de una actuación reñida con el derecho a recibir información cierta, clara y detallada conforme al art. 4 LDC, a lo que se adiciona que el trato brindado por las demandadas a la Sra. Zublin no se encuentra armonizado con el estándar de dignidad dispuesto legalmente por el ordenamiento conforme al art. 8 bis de la LDC.

Conclusión:

Efectuada la valoración de la prueba y analizada la responsabilidad que les cabe a las entidades demandadas, concluyo que quien tenía la carga de hacerlo no ha logrado acreditar que se hubiera informado de manera diligente al Banco Central de la República Argentina que la Sra. Zublin no registraba la “Situación 5”, correspondiente a deudores incobrables, circunstancia que afectó sus antecedentes crediticios.

Concluyo, entonces, que Banco San Juan S.A., Lancers S.A., Fideicomiso Financiero Privado Frankel y su administrador Comafi Fiduciario Financiero S.A., en el marco del contrato de consumo analizado, deben responder frente a la actora, conforme a lo establecido en los arts. 2º, 4º, 8º bis y 40 de la Ley de Defensa del Consumidor.

IX.- Daños reclamados:

Corresponde ahora dilucidar la procedencia de cada rubro reclamado, y en caso de corresponder, la cuantificación de estos conforme la prueba producida para demostrar su alcance.

El daño es “todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma cierta a otro, a su patrimonio, a su persona, a sus derechos o facultades” (CSJN, 22/12/93, E.D. 157-581); “es un componente inseparable del acto ilícito (T.S. de Córdoba, Sala CCom. CAdm., 12/12/86. LLC 1987-438); ya que “si no hay daño, directo ni indirecto, no hay acto ilícito punible para los efectos de este código (CNCiv., sala B, 28/9/84, E.D. 112-233)”. Además, “debe ser cierto y actual para que pueda existir resarcimiento (CSJN, 07/03/85, E.D. 113-612), pero es indemnizable también la frustración de la probabilidad de éxito, cuando por sus características supera el

parámetro de daño eventual para constituirse en un perjuicio cierto y resarcible (CSJN, 28/04/98, L.L. 1998-C-322); pero el mero estado de riesgo no es indemnizable si no hay daño”. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe y Miguel A. Piedecasas, Código Civil Comentado Responsabilidad Civil, Ed. Rubinzal Culzoni, 2005, Pág. 25, 33).

En este sentido, la Corte Suprema, en “Provincia de Santa Fe c/ Nicchi”, juzgó que resultaba inconstitucional una indemnización que no fuera ‘justa’, puesto que “indemnizar es (...) eximir de todo daño y perjuicio mediante un cabal resarcimiento”, lo cual no se logra “si el daño o el perjuicio subsisten en cualquier medida”. (Sent. del 26-VI-1967, Fallos: 268:1121, considerandos 4° y 5°).

Sentado ello, la parte actora identificó como rubros cuya indemnización pretende el resarcimiento del daño directo, la pérdida de chance, el daño extrapatrimonial y el daño punitivo.

IX.1.- Daño directo:

Por este rubro, la actora solicita, en el Punto V.1 de la demanda, la suma de \$1.500.000.

A fin de fundamentar su pretensión, refiere que el daño se ha reflejado en la afectación de su perfil crediticio y de su imagen personal, como así también de la marca Rosana Zublin, como consecuencia de su inclusión ilícita en bases de datos de deudores, tales como las del BCRA y Veraz, que se nutren de información sin control, según sostiene, como práctica propia del negocio financiero.

Agrega que, conforme a los hechos narrados en la demanda, la deuda se duplicó y luego se triplicó, y que la Sra. Zublin apareció registrada como deudora de tres entidades distintas, pese a haber tomado un único crédito y, además, haberlo cancelado.

Sostiene que su registración como ?deudora incobrable- afectó asimismo su imagen frente a bancos, entidades de desarrollo —como el Crear— e incluso frente a cualquier otra persona que hubiera consultado la base de deudores del BCRA, dado su carácter de consulta pública.

Ahora bien, en orden a resolver la procedencia de este rubro, y más allá de la denominación asignada por la actora, observo que las consecuencias cuya reparación se pretende se encuentran vinculadas, en el caso, con una afectación de naturaleza extrapatrimonial, cuyo tratamiento corresponde efectuar oportunamente al abordar dicho rubro.

En consecuencia, en tanto la sustancia de lo reclamado bajo la denominación de daño directo corresponde estrictamente a otro rubro indemnizatorio, corresponde rechazar su

procedencia como daño directo, por esos motivos.

IX.2.- Pérdida de chances:

Por este rubro, la actora solicita en el Punto V.2 de la demanda la suma de \$1.500.000.

Se ha dicho, al analizar la pérdida de chances, que lo que se frustra es la probabilidad o expectativa de ganancias futuras, en las que lo que se indemniza no es todo el beneficio esperado —como ocurre en el caso del lucro cesante—, sino la oportunidad perdida. Por ello, para poder determinar la cuantificación del perjuicio, habrá de establecerse cuál era el monto de esa ganancia y, sobre ese resultado, calcular la probabilidad de que se produjera. (Conf. STJRNS1 Se. 87/15 Oyarzun Rainqueo).

En este sentido, "la pérdida de chance comprende aquellas situaciones en las que un hecho ha interferido en el curso normal de los acontecimientos, de tal modo que no es posible saber si el afectado habría o no obtenido cierta ventaja o evitado cierta pérdida. La "chance" a un daño futuro, sólo será resarcible en la medida en que esa probabilidad de certeza exista en grado suficiente (Mosset Iturraspe, Jorge, Responsabilidad por Daños, Tomo III, pág. 324), evaluada de manera objetiva a criterio del juzgador. Consecuentemente, el resarcimiento no será procedente si la posibilidad de ayuda aparece sólo como una hipótesis conjetural, como una mera posibilidad". (Conf. STJRNS1 27/14 Oyarzun Rainqueo).

Establecido ese marco, la actora postula que la pérdida de chances se concreta en no haber podido contar con la posibilidad cierta de acceder a un crédito en el marco de la gestión de su marca Té del Río, con causa en haber estado ilegalmente anotada como deudora incobrable.

En orden a determinar la existencia y actividad del emprendimiento invocado, surge de la prueba producida el envío de los resúmenes de la cuenta de la actora en el Banco Patagonia —ver informe emitido por Banco Patagonia S.A., presentado en PUMA en fecha 11/12/2024 (mov. E0056)—. En particular, a fs. 3 del resumen correspondiente al mes de julio de 2022 constan pagos ante la Cámara de Comercio y Emprender.

A ello se adicionan los gastos efectuados ante distintos comercios que reconocieron la emisión de facturas a la actora. Entre ellos se encuentran Tienda New Garden —ver informe presentado en fecha 19/06/2025 (mov. E0082)— y la Empresa Disfrutarte —ver informe presentado en fecha 12/04/2025 (mov. E0075)—. Asimismo, reconocieron facturas emitidas a la actora Pablo Mario Machicote —presentado en fecha 15/03/2025 (mov. E0064)— y la Empresa Diseño Sapiens reconoció el presupuesto realizado —presentado en fecha 09/08/2025 (mov. E0093)—.

La actividad de la actora también surge de los informes producidos por distintos organismos. Así, la Municipalidad de Viedma —informe agregado en fecha 13/11/2024 (mov. I0026)— reconoció que la actora participó en eventos tales como la Fiesta del Río. Asimismo, se acreditó que su emprendimiento cuenta con la habilitación necesaria para manipular alimentos SIFeGA (Sistema de Información Federal para la Gestión del Control de Alimentos) —agregado a PUMA en fecha 06/05/2025 (mov. I0043)—.

A su turno, el Ministerio de Salud de Río Negro, Coordinación Provincial de Salud Ambiental, mediante informe agregado a PUMA en fecha 11/11/2024 (mov. I0024), como así también U.R.E.S.A. Atlántica, mediante informe agregado en igual fecha (mov. I0024), dieron cuenta de la actividad de la actora.

En este contexto, cobra particular relevancia lo informado por el Instituto Nacional de Propiedad Industrial —agregado a PUMA en fecha 14/11/2024 (mov. I0027)—, vinculado al emprendimiento de la actora.

Ahora bien, acreditada la existencia y actividad del emprendimiento, corresponde considerar la prueba producida respecto de la concreta posibilidad de acceder al crédito cuya frustración sustenta el rubro reclamado.

En ese aspecto, adquiere especial relevancia la declaración testimonial del Sr. Jonatan Andrés Capizzi, quien refirió ser gerente de la Agencia de Desarrollo y explicó cuál es el rol de acompañamiento a emprendedores para que crezcan en su actividad. Sostuvo que conoce a la actora en ese marco y que ésta solicitó un crédito que no pudo tomarse por una deuda.

El testigo recordó que, en la pospandemia, la Sra. Zublin requirió un préstamo y que, avanzado el trámite, cumplía con todos los requisitos —AFIP, monotributo y habilitaciones—, pero que, al efectuarse la consulta ante el BCRA, surgió que se encontraba en situación 5 con un banco, circunstancia que truncó las posibilidades de acceder al crédito. Asimismo, refirió que creía que el crédito estaba destinado a insumos y packaging.

Finalmente, el testigo resaltó que la Sra. Zublín participó en actividades de la agencia, entre ellas la Fiesta Provincial de Frutos Secos, la apertura de temporada en Las Grutas, la Fiesta del Río y la Fiesta del Mar y del Acampante.

De este modo, la chance de acceder al crédito de la actora para profundizar el destino económico de su emprendimiento se vio frustrada por el mantenimiento de su condición de deudora sin causa.

En orden a resolver este punto, he de señalar que el rubro ha de prosperar pues se

encuentra acreditada la actividad y la real posibilidad más allá del marco conjetural que la actora tenía acceso al crédito y que este se vio frustrado por una deuda inexistente pero que de todos modos se informó al BCRA.

En cuanto a su cuantificación tengo acreditado que diversas instituciones crediticias no dieron curso al pedido de recursos de la actora por encontrarse, como antes refería, como deudora en el BCRA.

Asimismo, y en tanto esos eventos ocurren especialmente en el año 2021 observo procedente determinar la suma por este rubro en \$ 3.000.000 a la fecha de la presente, la que deberá ser abonada en el plazo de 10 días de quedar firme la presente sin perjuicio de que sin solución de continuidad desde hoy devengará hasta el momento del efectivo pago interés conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que el S.T.J. en los sucesivos fije.

IX.3.- Daño moral:

Por este rubro, la actora solicita en el Punto V.3 de su demanda la suma de \$2.000.000. En el ámbito contractual “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. CCCRos, Sala I, 05.09.2002, “Capucci c. Galavisión V.C.C. S.A.”, Zeus 91-J-245; v. tb. Bustamante Alsina, Jorge, Teoría General de la Responsabilidad Civil, 1997, p. 205, N° 557; ORGAZ, Alfredo, El daño resarcible, p. 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. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa “Volpato c. Cali”; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa “Fernández c. Wulfson”; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa “Testa c. Gorriño”, entre otros- Conf. CACivil Viedma, en autos caratulados

“Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31/05/2017).

Asimismo, conforme ha puesto de manifiesto en la sentencia dictada por CAV en autos "Melivilos Belisle Nélica C/Sindicato De Trabajadores Viales Provincia De Río Negro S/ Ordinario", Expte. N° 8278/2017 (10/10/2018 voto del Dr. Ariel Alberto Gallinger): "en materia contractual, puede reputarse como definitivamente superado el criterio de que el daño moral contractual solo puede existir en la hipótesis de incumplimiento intencional, (cfr. Llambias, J.J., "Tratado de Derecho Civil - Obligaciones", Buenos Aires, 1973, T. I, p. 353, N° 270 bis); por el contrario, la referencia del C Civ: 522) "... la índole del hecho generador de la responsabilidad..." no tiene el significado de restringir la indemnización al supuesto de una conducta dolosa del deudor, tal como lo ha explicado la doctrina mayoritaria; de ahí que sea indemnizable cualquiera sea el factor de atribución aplicable (cfr. Mosset Iturraspe, J., "Responsabilidad por daños - El daño moral" - Buenos Aires, 1985, Tº. IV, ps. 118/119, N° 45; Belluscio, A. y Zannoni, E., "Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado", Buenos Aires, 1979, Tº 2, p. 730, n° 1; Bueres, A. Y Highton, E., "Código Civil y normas complementarias - Análisis doctrinal y jurisprudencial", Buenos Aires, 2006, Tº. 2-A, p. 229; Pizarro, R., y Vallespinos, C.", (Rivero Potes, Oscar Alberto y otro vs. Tiesqui, Ana Cristina y otro s/Ordinario CN Com Sala D; 30/04/2009; RC J 16807/09..." (conf "Ponce Tomas Omar C/ Dietz Fernando Ángel S/ Ordinario. Expte. N° 8090/2016-CAV (voto la Dra María Luján Ignazi), cabe tener presente que "...para que un incumplimiento contractual conlleve un daño de esta índole, es preciso que la afectación íntima trascienda lo que puedan ser alternativas o incertidumbres propias del mundo de los negocios (conf. Cám. Nac. de Apel. en lo Com., Sala D"Valentinuzzi Roberto Mac/ Centro Milano SA S/Sumarísimo", en fecha 18.08.16)".

Sentado ese marco conceptual, la actora, a fin de sustentar su pretensión con relación a este rubro, pone de manifiesto que lo sucedido no se trató sólo de una mera molestia.

Y ello se concreta en tanto conforme surge de la prueba producida, la Sra. Zublin fue informada como deudora ante el BCRA, extremo que no se correspondía con la adecuada ejecución del contrato por parte de las demandadas, lo que tuvo como consecuencia directa en el marco de relación de causalidad adecuada alterar el proyecto económico de la Sra. Zublin y consecuentemente producir una afección en el aspecto extrapatrimonial.

De ello da especial cuenta la declaración testimonial del Sr. Jonatan Andrés Capizzi,

quien recordó que, en la pospandemia, la actora requirió un préstamo y que, avanzado el trámite, cumplía con todos los requisitos. Sin embargo, al efectuarse la consulta ante el BCRA surgió que se encontraba en situación 5 con un banco, circunstancia que truncó sus posibilidades de acceder al crédito.

De este modo, efectivamente las consecuencias del incumplimiento acreditado excedieron las meras molestias, dificultades o contingencias propias de una relación contractual, en tanto la información negativa incorporada al sistema financiero tuvo concreta incidencia sobre el proyecto económico de la actora.

En este contexto, tengo presente que el capítulo de daño moral, en el marco del derecho del consumidor y aplicado al caso, se encuentra directamente relacionado con el suministro de información errónea a terceros —BCRA—, como así también con la falta de información de calidad que debía ser brindada a la actora, en tanto se omitió informar a las cesionarias la cancelación de su préstamo, con la consecuente información negativa al sistema financiero.

De este modo, observo que en el marco de ejecución de contrato las demandadas con su accionar generaron un daño que se traduce como afección a la esfera espiritual de la actora como daño extrapatrimonial pasible de reparación conforme al principio de reparación plena.

Teniendo en cuenta, entonces, la índole del hecho generador de responsabilidad y la prueba producida en autos —de la cual tengo especialmente en consideración la falta de acabada información brindada a la actora a la luz de los estándares exigibles por la LDC—, a los fines de su determinación y con base en el art. 147 del CPCC de la Ley 5777, he de fijar prudencialmente el presente rubro, en atención a la gravedad del hecho ocurrido en el marco de la ejecución contractual, en la suma de \$3.000.000.

Asimismo, para la suma determinada precedentemente se adita una tasa pura del 8% anual lo que equivale al 0,66 mensual o 0,022 diario- desde el de 26/04/2021 fecha en la que la Sra. Zublin canceló su deuda con Lancers S.A., sin que fuera notificado a Banco San Juan S.A. y la consecuente información negativa ante el BCRA, hasta la fecha de sentencia, esto es 5 años, 3 meses y 22 días o 1941 días lo cual totaliza un 42,70 % lo que hace, en consecuencia, que la suma para la actora asciende a \$ 4.281.000 , suma determinada a la fecha de la presente conforme a parámetros del fallo del STJ "Garrido, Paola Cancina c/Provincia de Río Negro s/Ordinario s/Casación" de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89 y a partir de la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad devengará hasta el momento del efectivo pago de interés conforme a calculadora oficial

del Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije.

IX.4- Daño punitivo: La actora solicitó por este rubro la suma de \$2.000.000.

Fundamenta su pretensión en el incumplimiento de las demandadas respecto de la notificación a los deudores cedidos, extremo que entiende no se encuentra suficientemente abastecido mediante una eventual publicación en el Boletín Oficial, circunstancia que, además, no fue acreditada.

Explica que este tipo de prácticas coloca a los consumidores de servicios financieros en una situación de incertidumbre, al impedirles conocer a quién deben efectuar el pago y si quien se comunica con ellos para procurar el cobro se encuentra efectivamente legitimado para hacerlo.

Sentado ello, 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 ha elaborado su doctrina legal sobre la materia, la que surge de los precedentes “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21), “Campos” (STJRNS1 - Se. 49/24) y, más recientemente, “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24). De dicha doctrina se extrae que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva reviste carácter excepcional y que, para su procedencia, debe constatarse una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, exteriorizada mediante una conducta que pueda calificarse como intencional o suficientemente negligente —dolo o culpa grave—, o mediante enriquecimientos 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 el carácter excepcional del daño punitivo y reserva su aplicación para aquellos 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 resulte suficiente, pese a la literalidad de la norma, el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales. Asimismo, debe existir un cálculo del proveedor que implique que la conducta reprochada le reporte una ganancia.

Efectuado el encuadre de rigor y consideradas las circunstancias analizadas del caso, entiendo que el daño punitivo ha de proceder.

Ello así, en función del incumplimiento de las obligaciones legales por parte de las demandadas, cuya conducta califico de suficiente gravedad, consistente en no haber brindado a la actora información oportuna, cierta, clara y detallada respecto de la cancelación del préstamo, como así también en haber omitido la notificación a los deudores cedidos acerca de la cesión del crédito.

Esos incumplimientos deben ser valorados, además, en función de las consecuencias que produjo el modo en que las demandadas gestionaron el contrato de la actora. En efecto, no se consideró que la deuda se encontraba cancelada y, pese a ello, se continuó informando a la Sra. Zublín ante el BCRA en situación de deudora incobrable.

A ello se agrega que el beneficio derivado de ese modo de proceder puede identificarse en el ahorro de los costos que hubiera demandado una gestión diligente de la cartera de créditos cedidos. En efecto, notificar adecuadamente a los deudores acerca de las sucesivas cesiones, mantener actualizada la información relativa al estado de cada crédito y extremar los recaudos necesarios para verificar su subsistencia antes de comunicar una situación negativa al sistema financiero son actividades que requieren la afectación de recursos humanos, administrativos y económicos. La omisión de tales diligencias implica evitar esos costos y, por lo tanto, representa una ventaja económica para quienes intervienen en la gestión y cesión de la cartera.

Desde esa perspectiva, el beneficio no requiere necesariamente exteriorizarse mediante la percepción directa de una suma proveniente del consumidor, sino que puede concretarse mediante el ahorro de los costos necesarios para ejecutar adecuadamente las obligaciones legales y contractuales a cargo del proveedor. En el caso, ese modo de

gestión tuvo como contrapartida que las consecuencias de la falta de diligencia fueran trasladadas a la consumidora, quien, pese a haber cancelado su préstamo, continuó informada ante el BCRA como deudora incobrable.

De este modo, la conducta acreditada no queda circunscripta al mero incumplimiento de una obligación legal o contractual, sino que, por su gravedad, por la ventaja económica derivada de la omisión de las diligencias necesarias para una adecuada gestión de la cartera y por las consecuencias que produjo respecto de la consumidora, justifica la aplicación de la sanción pecuniaria prevista por el art. 52 bis de la LDC.

En consecuencia, 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 con reales y suficientes efectos disuasivos.

En cuanto a su cuantificación, teniendo en consideración la gravedad de los incumplimientos detectados respecto del deber de brindar información y la falta de trato digno al consumidor, corporizado en el caso en la Sra. Zublín, y conforme a los parámetros del art. 47 citado por el art. 52 bis de la LDC, determino el monto correspondiente a este concepto en la suma de \$5.000.000.

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

X.- Conclusión: Por lo expuesto hasta aquí corresponde rechazar la defensa de falta de legitimación pasiva interpuesta por Comafi Fiduciario SA conforme fundamentos dados en Punto VII.1 y hacer lugar a la demanda interpuesta en fecha 12/04/2023 y condenar de manera solidaria a Lancers S.A., Banco San Juan S.A. y Comafi Finduciario – en tanto administrador fiduciario del Fideicomiso Financiero Privado Frankel- a abonar a la actora en el plazo de 10 días por el rubro Pérdida de Chance la suma de \$ 3.000.000; por Daño Moral la suma de \$ 4.281.000 y por Daño Punitivo la suma de \$ 5.000.000, todo ello conforme fundamentos dados en Puntos IX.2, IX.3 y IX.4 respectivamente, sumas cuantificadas a la fecha de la presente, las que 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 y rechazar el rubro Daño Directo conforme fundamentos dados en Puntos IX.1

XI.- Costas y honorarios:

Si bien existe una corriente jurisprudencial que, con fundamento en el principio de

reparación plena, sostiene que en los procesos de daños y perjuicios las costas, en caso de vencimiento —aun cuando éste sea parcial—, deben imponerse al demandado, dicha postura convive con aquella que propicia su distribución en función de la concurrencia en la causación del hecho e, incluso, con una tercera posición que atiende a la medida en que prospera la demanda.

Ahora bien, tomando como referencia esas tres posturas y efectuando un adecuado balance de ellas a la luz de las particularidades del presente caso, tengo en cuenta la dimensión en que han prosperado los rubros reclamados y los derechos involucrados, circunstancias que permiten determinar que la parte actora reviste la condición de vencedora en estas actuaciones.

En consecuencia, las costas se imponen a las demandadas vencidas, conforme al art. 62 del CPCC.

A los fines regulatorios, el monto base asciende a la suma de \$12.281.000.

En función de ello, se regulan los honorarios de los Dres. Cirilo Bustamante y Héctor Kucich, en conjunto, en la suma de \$1.891.274 —11% + 40% del MB—, por la representación de la parte actora.

Asimismo, se regulan los honorarios de la Dra. Paula de la Paz Bagli en la suma de \$1.547.406 —9% + 40% del MB—, por la representación de la demandada Banco San Juan S.A.; y los honorarios de la Dra. María Fernanda Cecive en la suma de \$1.547.406 —9% + 40% del MB—, por la representación de la demandada Comafi Fiduciario Financiero S.A.

Por la defensa de falta de legitimación pasiva rechazada, se regulan los honorarios de los Dres. Cirilo Bustamante y Héctor Kucich en la suma de \$378.254,80 —20% de \$1.891.274—, por la representación de la parte actora; y los honorarios de la Dra. María Fernanda Cecive en la suma de \$232.110,90 —15% de \$1.547.406—, por la representación de la demandada Comafi Fiduciario Financiero S.A.

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, 10, 40 y concordantes del mismo cuerpo normativo. Asimismo, ponderé 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.

RESOLUCIÓN:

- I.- Rechazar la defensa de falta de legitimación pasiva interpuesta por la demandada Comafi Fiduciario S.A., conforme los fundamentos dados en el VII.1, con costas.
- II.- Hacer lugar a la demanda interpuesta en fecha 12/04/2023 y condenar de manera solidaria a Lancers S.A., Banco San Juan S.A. y Comafi Fiduciario – en tanto administrador fiduciario del Fideicomiso Financiero Privado Frankel- a abonar a la actora en el plazo de 10 días por el rubro Pérdida de Chance la suma de \$ 3.000.000; por Daño Moral la suma de \$ 4.281.000 y por Daño Punitivo la suma de \$ 5.000.000, todo ello conforme fundamentos dados en Puntos IX.2, IX.3 y IX.4 respectivamente, sumas cuantificadas a la fecha de la presente, las que 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 y rechazar el rubro Daño Directo conforme fundamentos dados en Puntos IX.1
- III.- Imponer las costas a las demandadas -art. 62 del CPCC Ley 5777- y regular los honorarios profesionales en el modo efectuado en el punto XI. Cumplir con la Ley D 869 y notificar a Caja Forense-
- IV.- Registrar, protocolizar y notificar conforme al art. 120 y 138 del CPCC Ley 5777, y a la co demandada Lancers S.A. a su domicilio legal conforme lo establecido en el art. 121 inc. g) del mismo cuerpo normativo.

Leandro Javier Oyola
Juez