

General Roca, 28 de diciembre de 2022.

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia en las presentes actuaciones caratuladas "**MARIANI ADRIANA MARIA C/ CORDIAL CÍA. FINANCIERA S.A. Y DORINKA S.R.L (EX WALMART ARGENTINA S.R.L.) S/ SUMARÍSIMO**" (**RO-31285-C-0000**) (**B-2RO-529-C2020**), de los que

RESULTA: Mediante escrito n° 124083 del SEON, de fecha 28/10/2020, se presenta Adriana M. Mariani, mediante apoderado y con patrocinio letrado, adjuntando la prueba documental digitalizada en el mismo archivo, promoviendo demanda de daños y perjuicios en el marco de las normas consumeriles, contra Cordial Compañía Financiera S.A. y Wal-Mart Argentina S.R.L., solicitando la inmediata baja de la Tarjeta de Crédito emitida bajo su titularidad, la supresión de sus datos personales de sus bases de datos y del sistema Veraz, el cese inmediato de los acosos telefónicos y postales, el resarcimiento de los daños ocasionados y la imposición de daños punitivos.

Relata que el día 11/06/2019 se encontraba en la ciudad de Neuquén y concurrió a hacer algunas compras al supermercado de la firma Wal-Mart, y a poco de ingresar al mismo, fue alcanzada por una persona que dijo ser promotora de los servicios financieros de la compañía Wal-Mart, y que tenía a disposición una tarjeta de crédito sin costo alguno y con ciertos beneficios en su utilización.

Afirma que reiteradamente le dijo que no quería ni necesitaba la tarjeta en cuestión, sin embargo la promotora la siguió insistentemente por el supermercado tratando de convencerla que sólo traería beneficios para ella y que no había ningún costo ni cargo alguno relacionado con la tarjeta.

Sostiene que fue tanta la insistencia de la promotora y ante la repetida promesa de que no habían cargos ni costos relacionados a la tarjeta en caso de no uso, accedió a que le emitieran una tarjeta a los fines de que la dejaran hacer las compras tranquila.

Relata que la promotora le solicitó algunos datos personales y que antes de retirarse del local pasara por el escritorio dispuesto al efecto dentro del supermercado y retirara el plástico.

Continúa afirmando que cuando se estaba por retirar, se acercó al escritorio y allí había otro cliente que estaba discutiendo con la promotora por gastos de la tarjeta, por lo que solicitó explicaciones a la empleada y se le respondió que en verdad, si bien el

uso no devengaba gastos, si había cargos relacionados a comisiones y renovación, aún cuando no fuera utilizada.

Ante ello, alega que le hizo saber que en esas condiciones no quería la tarjeta de crédito y le solicitó que destruyera el plástico y que confeccionara y le otorgara copia del acta de destrucción, petición que la vendedora srta. Diaz Presa realizó, destruyendo el plástico y confeccionando el acta de destrucción.

Refiere que un año después le llegó un primer resumen de la Tarjeta de Crédito "Walmart Servicios Financieros", tarjeta emitida por "Cordial Compañía Financiera S.A.", con el estado actual de cuenta al 21/05/2020, con un cargo de "COM RENOV ANUAL 1/3", lo que supone una primera cuota de tres por una supuesta comisión por renovación anual de la tarjeta, por el monto de \$ 515,66.

Pone en relieve que según la información que surge del resumen, no hay compras anteriores, no hay cuotas pendientes, no hay saldos anteriores, no hay consumos previos, es decir, no se utilizó jamás esa tarjeta, que de hecho había sido destruida y no le enviaron un nuevo plástico.

Afirma que además del cargo por la supuesta primera cuota de renovación, se agregaron cargos por "COMISIÓN MANT CUENTA" por \$ 252,28 más el IVA por \$ 161,27.

Describe que al mes siguiente llega un nuevo resumen, con el estado de cuenta al 25/06/2020, con un saldo pendiente de \$ 929,21, y con un nuevo cargo de \$ 775,66 por "COMISIONES Y AJUSTES", más \$ 37,28 por "INTERESES DE FINANCIACIÓN", un nuevo cargo de "COMISIÓN MANT CUENTA" por \$ 252,28, el IVA que pasó a ser de \$ 223,70, la cuota 2/3 del "COM RENOV ANUAL" por \$ 515,66, y hasta incluso debitan el "AVISO POR MORA" por \$ 260, por lo que en este resumen debía la suma de \$ 2.218,13, es decir que en un mes se abultó la deuda casi en un 150%.

Relata que además de los resúmenes de tarjeta, comenzaron a llegarle a su teléfono personal insistentes llamadas y mensajes en las que le recordaban que es deudora de los Servicios Financieros de Walmart, acompañando acta notarial que contiene los registros que ha tomado el escribano.

Refiere que en forma casi diaria ha recibido reiterados llamados y mensajes reclamando la supuesta deuda con el servicio financiero del supermercado y pese a que

una y otra vez ha explicado la situación, las comunicaciones no cesaron y algunas de ellas con tono amenazante de los problemas que le ocasionaría la información de Veraz.

Afirma que la informaron como deudora del sistema financiero, en el sistema de información Veraz.

Efectúa consideraciones respecto a los daños y al derecho aplicable, considerando que tomó todos los recaudos para evitar una situación como la relatada, y que se ve avasallada por las demandadas que han abusado de la obtención de los datos personales para generar y emitir productos financieros no solo no queridos, sino que expresamente rechazados, generando una deuda inexistente y acosarla a diario.

Alega que con el acoso diario, tanto postal como telefónico, así como en los sistemas de información financiera, se le ha faltado el respeto y evitado un trato digno, creando una situación hostil, colocándola en un estado de vulnerabilidad frente a la empresa que avanza y no escucha ni atiende razones, creándole un malestar que atentó contra su equilibrio emocional, debiendo recurrir a la etapa jurisdiccional para pedir el cese de las hostilidades por parte de las demandadas.

Invoca el incumplimiento de los deberes de información, trato digno y adecuado al consumidor, debiendo recurrir a instancias administrativas, extrajudiciales y judiciales para el reconocimiento de su derecho

Solicita por el agravio moral la suma de \$ 150.000.

Asimismo, solicita daño punitivo, fundada en la existencia de destrato al consumidor, falta de información tanto de las precauciones a seguir para la baja de la tarjeta, y la conducta de las demandadas de hacer caso omiso y llevar adelante su injusto cometido.

Resalta la violación del principio de buena fe, de confianza y trato digno previsto en las normas de protección al consumidor, y de acuerdo a la gravedad de la conducta de las demandadas, solicita la suma de \$ 150.000.

Por último, alega sobre la agravación del daño al no rectificarse a tiempo la información suministrada del sistema financiero.

Ofrece prueba y peticiona.

Mediante escrito n° 29705 del SEON, de fecha 17/02/2021, se presenta Wal Mart

Argentina S.R.L., mediante apoderado y con patrocinio letrado, oponiendo excepción de falta de legitimación pasivo, de previo y especial pronunciamiento.

Argumenta que la actora inicia el reclamo alegando que ha tramitado y emitido una tarjeta de crédito "Wal Mart", colocándola en posición de deudora por sumas en concepto de cargos de renovación anual, cargos de comisión de mantenimiento de cuenta, IVA y aviso por mora, persiguiendo su cobro mediante llamados telefónicos y mensajes de texto.

Aclara que Wal Mart no es una entidad financiera y no otorga ninguna clase de tarjeta de crédito a sus clientes, careciendo de autorización para funcionar como entidad financiera.

Relata que ha suscrito un acuerdo comercial con Cordial Compañía Financiera S.A., para que esta ofrezca sus servicios financieros en espacios físicos cedidos dentro de las tiendas, lo que no implica que sea quien los ofrece, ni que establezca las condiciones de los mismos.

Sostiene que el acuerdo al que arriben los eventuales peticionantes de tarjetas de crédito (consumidores) y Cordial Compañía Financiera S.A., le es ajeno pues no participa en forma alguna de la solicitud y/o otorgamiento de las mismas.

Refiere que no suscribe ningún tipo de contrato de facilitación ni otorgamiento de tarjetas de crédito, ni las formas y condiciones para obtener las mismas, ni hace una valoración del consumidor que solicita la misma, no cobra las cuotas, no reclama ni ejecuta la mora en el cumplimiento, no emite resúmenes de cuenta, etc, resultando un tercero ajeno a la relación comercial que pueda celebrar cualquier consumidor con Cordial, aportando un espacio físico en ciertas sucursales para que dicha empresa pueda otorgar sus tarjetas de crédito, fuera de la línea de cajas.

Afirma que las tarjetas de crédito son de la reconocida firma MasterCard, siendo ofrecidas, tramitadas y otorgadas, tanto las tarjetas como los resúmenes y el cobro de los mismos, por Cordial.

Alega que los instrumentos por medio de los cuales se otorgan las tarjetas de créditos son suscritos entre los consumidores y Cordial, no conteniendo ninguna de sus cláusulas compromiso u obligación asumida por Walmart, no existiendo relación contractual y/o comercial con los clientes de Cordial.

Manifiesta que cualquier discusión que pueda surgir sobre las condiciones de dicho contrato le son inoponibles, pues no es quien negoció ni estableció las cláusulas.

Concluye que resulta claro que Walmart no reviste calidad de sujeto pasivo, pues no es quien otorga la tarjeta de créditos cuyas condiciones se discuten.

Subsidiariamente solicita que la excepción sea considerada con el fondo de la cuestión en caso de no hacer lugar a la misma como de previo y especial pronunciamiento.

Asimismo, contesta demanda en subsidio, solicitando su rechazo y negando todos y cada uno de los puntos esgrimidos en el escrito de demanda, así como el valor de la prueba ofrecida que no sea de expreso y preciso reconocimiento.

Niega y desconoce la autenticidad de la documental acompañada y efectúa una negativa particular de los hechos.

En cuanto a los hechos, reitera que no es una entidad financiera, ni ofrece, ni tramita, ni otorga tarjetas de crédito, ni se encarga de emitir resúmenes y cobrar los mismos a quienes se asocian a dichas tarjetas.

Relata que dentro de algunas tiendas y por fuera de la línea de cajas, facilita espacios a favor de determinadas firmas a fin de que ofrezcan los servicios que hacen al objeto de las mismas, siendo un objeto diferente y extraño a Walmart.

Afirma que la firma Cordial Compañía Financiera S.A., vinculada mediante un contrato con WalMart, es una de las empresas que, por fuera de la línea de caja, y en un espacio que ocupa dentro de la tienda, se encarga de ofrecer soluciones financieras y tarjetas de crédito, realizando dicha labor a través de firmas como Wal Mart, teniendo en cuenta el público masivo que concurre diariamente a la tienda.

Refiere que Cordial coloca el nombre de Wal Mart en la tarjeta que emite ya que la persona que adquiera dicha tarjeta tendrá beneficios en las compras que realice dentro de la tienda.

Aclara que quien ofrece y emite la tarjeta, así como los resúmenes de gastos es Cordial Compañía Financiera S.A., quien se encarga de cobrar y eventualmente intimar al pago de los resúmenes mensuales.

Reitera que la tarjeta es de la empresa financiera MasterCard, ofreciéndola

Cordial en instalaciones facilitadas por WalMart, por fuera de la línea de cajas y con empleados propios que no son sus dependientes.

Alega que Cordial es una entidad financiera, que según su página web comercializa tarjetas de crédito tales como Tarjeta MasterCard, Walmart Tarjeta cerrada Walmart y Tarjeta MasterCard Carta.

Textualmente argumenta que *"Note V.S. que incluso, en el relato de los hechos, la actora menciona que una vez presentada ante la firma a la que represento, un empleado de la misma le informa que ´no existía deuda alguna a su nombre, por lo que le extendió un comprobante de trámite pero no así un libre deuda ni constancia de baja del Veraz´. De ello surge que ante Wal Mart, la actora no presentó nunca un estado de deudora"*.

Concluye que no podría nunca haber ofrecido, mucho menos emitido y generado, deuda contra la actora, amenazándola mediante hostigamientos, debiendo tenerse en cuenta que la actora en momento alguno refiere a la presencia de empleados de Wal Mart al relatar los hechos.

Funda en derecho e impugna los rubros indemnizatorios.

En cuanto al daño moral, reitera que resulta ajena a la contratación y que en ningún momento se hace referencia a la presencia de empleados de Wal Mart, por lo que mal podría haber hostigado o dado un trato no digno a la actora.

Respecto al daño punitivo, realiza consideraciones acerca del rubro y los requisitos para su procedencia, citando jurisprudencia, reiterando que resulta ajena la contratación, solicitando el rechazo del rubro.

Ofrece prueba, efectúa reserva del caso federal y peticiona.

Mediante escrito n° 85391 del SEON, de fecha 05/04/2021, la parte actora contesta el traslado de la documentación y de la excepción opuestas por Walmart Argentina S.R.L.

Respecto a la excepción, adjunta documentación que afirma guarda estricta relación con la litis en general y especialmente a la excepción opuesta.

Adjunta impresiones de pantalla de su teléfono celular, certificadas con escritura pública, surgiendo la gran cantidad de mensajes periódicos reclamando el pago de

deuda, suscritos por Servicios Financieros Walmart, lo que se contradice con los argumentos esgrimidos por la excepcionante de que ninguna relación tiene ni con el otorgamiento de productos financieros ni con la gestión posterior.

Sostiene que es Walmart quien no solo gestiona las cobranzas de las deudas inventadas, sino que también es parte necesaria en el otorgamiento y en el envío de los resúmenes, y que incluso al ingresar a la página web de la firma, se advierte en la parte inferior de la página inicial que se promociona la "Tarjeta Walmart MasterCard".

Argumenta que en los resúmenes de tarjeta acompañados con el escrito de demanda, se lee en su parte superior izquierda "Walmart Servicios Financieros", acompañado del logotipo de la empresa; y debajo en una letra menor se alcanza a leer con cierta dificultad "Tarjeta emitida por Cordial Compañía Financiera S.A.".

Afirma que la tarjeta se emite, entrega y se gestiona todo lo relativo a ella dentro del local comercial de la compañía Walmart, ello junto con la inserción de su nombre y logotipo en los resúmenes de tarjeta de manera destacada y que es la propia compañía Walmart quien firma los mensajes y llamadas en las gestiones de cobranza, por lo que pretender negar la legitimación significa una conducta dilatoria y temeraria que encuadra en la malicia prevista y sancionada por la ley formal, solicitando se tenga presente al momento de cuantificar los daños.

Describe que al ingresar al link que envía la demandada en sus mensajes, se lee en la parte superior "*SERVICIOS FINANCIEROS WALMART...para regularizar tu deuda...*".

Agrega que las llamadas telefónicas no sólo continúan, sino que van aumentando en su relato amenazante y de presión, prometiendo embargo, secuestro de bienes, etc. para el caso de no pagar.

Por último alega que Walmart expresa que ha cedido un espacio en tienda para que otra empresa ofrezca sus servicios a sus clientes, sumado a que es parte de los resúmenes de tarjeta y firma los mensajes reclamando pagos, surge no solo la responsabilidad solidaria entre Walmart y la compañía financiera Cordial, sino que es responsable directo de los daños infringidos, demostrando con su contestación de demanda una absoluta desconsideración para con el consumidor.

Mediante escrito n° 100278 del SEON, de fecha 15/04/2021, se presenta Cordial

Compañía Financiera S.A., mediante apoderado y con patrocinio letrado, adjuntando documental digitalizada y contestando demanda.

Niega todos y cada uno de los hechos y el derecho invocado por la parte actora, que no sean de expreso reconocimiento, realizando una negativa particular de cada uno de ellos y los documentos acompañados.

En cuanto a los hechos, relata que la actora suscribió un contrato de emisión de tarjeta de crédito, cuyo original se encuentra depositado en Iron Mountain Argentina, afirmando que la relación contractual se desarrollo con la más absoluta normalidad.

Argumenta que la parte actora en todo este lapso del vínculo comercial, sólo acompaña dos resúmenes de cuenta y no es hasta la notificación de la presente demanda que toma conocimiento de las supuestas molestas ocasionadas a raíz de supuestas gestiones de cobranza, desconociendo las mismas, y su intención de no continuar con el vínculo comercial.

Refiere que respecto al acta de destrucción que adjunta no hace referencia a número de tarjeta, ni número de cuenta, ni DNI de la cliente que permita oponerlo al vínculo que uniera a la actora con Cordial Compañía Financiera S.A.

En cuanto al informe Veraz, pone de manifiesto que no se indica información negativa de su parte en relación a la actora, alegando que siete meses después de la emisión del informe que agrega la actora, la misma no ha sido informada negativamente por su parte.

Relacionado al acta de constatación acompañada por la actora, realizada por escribano, se pone de manifiesto que ha podido establecer lo que sus sentidos percibían sobre el teléfono celular de la actora, pero no ha podido constatar si los mensajes que indica pertenezcan a una línea de propiedad de Cordial Compañía Financiera S.A.

Sobre los números telefónicos que transcribe, sostiene que el notario interviniente afirma que la actora identificó dichas líneas con Walmart, sin poder establecer con certeza sus afirmaciones.

Explica que sin perjuicio de no haber desempeñado por intermedio de sus dependientes comportamiento reprochable alguno, a los fines conciliatorios y sin reconocimiento de hechos ni derechos, se ha procedido a la emisión del correspondiente libre de deuda, donde constan que la tarjeta de crédito que vinculara a las partes, se

encuentra dada de baja y con saldo cero.

Alega la inexistencia de responsabilidad de su parte, fundado en que el sistema de responsabilidad objetiva de la ley del consumidor, en el cual el factor de atribución es el vicio o riesgo del servicio prestado, de manera tal que la víctima deba acreditar el defecto, el daño y la conexión causal entre el defecto y el daño.

Solicita el rechazo de los rubros reclamados.

Respecto al daño moral, refiere que para la procedencia dentro de la órbita de la responsabilidad contractual, prima un criterio restrictivo, debiendo demostrar la existencia de una lesión de sentimientos, afecciones o angustias, provocadas por el accionar del supuesto incumplidor, que no puede equipararse a las inquietudes e inconvenientes propios y corrientes del mundo de los negocios.

Impugna asimismo su monto por ser excesivamente elevado.

En cuanto al daño punitivo, lo rechaza por no resultar acreditado el supuesto incumplimiento que se le achaca, caracterizando como excepcional el rubro, que procede frente a un grave reproche en el accionar del responsable de la causación del daño, frente a supuestos de particular gravedad.

Argumenta que su aplicación no es automática y es necesario la existencia de algún incumplimiento, que deben cumplir ciertos recaudos, como un elemento de dolo o culpa grave, debiéndose realizar un análisis exhaustivo de la conducta del responsable, a efectos de desentrañar si ha mediado un desinterés manifiesto por los derechos de terceros o un abuso de posición dominante, o un lucro indebido.

Concluye que no ha mediado una conducta maliciosa o deliberada de su parte, dado que no ha cobrado suma alguna de la actora ni ha informado negativamente ante las bases de información financiera a la actora.

Finalmente afirma que no se logra percibir cuales son los incumplimientos que se le achacan, ni comportamiento contrario a la práctica normal y habitual.

Funda en derecho, ofrece prueba, plantea cuestión federal y peticiona.

En fecha 07/07/2021 se fija audiencia preliminar y mediante escrito n° 242165 del SEON, de fecha 19/08/2021, la parte actora denuncia hecho nuevo.

Acompaña la actora correo electrónico recibido en fecha 18/08/2021 en el que el "Estudio Jurídico Mas Cobranzas", con el asunto "Información importante Cordial Compañía Financiera", le requiere "Resolvé tu situación morosa con la entidad Cordial de la mejor manera posible", mandando un "botón de pago" para que abone la suma de \$ 4.037,27.

Afirma que si bien el comportamiento antijurídico y lesivo estaba acreditado, ahora no quedan dudas, y no sólo la conducta ha sido violatoria del derecho de fondo, sino también las del derecho procesal, asumiendo la demandada una posición que demuestra mala fe.

Mediante escrito n° 25417 del SEON, de fecha 30/08/2021, procede a contestar el traslado sobre el hecho nuevo, negando, rechazando y desconociendo la autenticidad, contenido y verosimilitud del correo electrónico acompañado, por resultar unilateral, ajeno y extraño a su parte.

Niega haber desarrollado comportamiento antijurídico y lesivo para con la actora.

En fecha 07/09/2021 se tiene por incorporado el hecho nuevo y se fija nueva fecha de audiencia preliminar.

En fecha 28/09/2021 se celebra audiencia preliminar.

En fecha 28/09/2021, mediante escrito n° 298448 del SEON, el apoderado de Walmart Argentina S.R.L. Acompaña copia del acta de Reunión General Ordinaria y Extraordinaria de Socios de Wal Mart Argentina S.R.L. de fecha 05.11.2020, donde se resuelve aprobar el cambio de denominación social de la empresa a DORINKA S.R.L. y se reforma el art. 1 del estatuto social, en el que se estipula que bajo la denominación DORINKA S.R.L. continua funcionando la sociedad antes denominada Wal Mart Argentina S.R.L., resultando continuadora de esta a todos los efectos.

En fecha 27/10/2021 se dicta medida cautelar innovativa, ordenando a la demandada CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA S.A . a que en el término de 10 días de notificada proceda a acreditar en autos que se ha SUPRIMIDO información relativa a la persona de la actora en el Sistema Veraz; así como abstenerse de emitir informes donde surja dicho cargo hasta tanto se resuelva la cuestión de fondo; y también se le ordenó abstenerse en forma INMEDIATA de efectuar reclamos telefónicos y/o por otro medio de comunicación, sea por si o por terceros, a la actora.

Se produjo la siguiente prueba: a) Documental: documento digital n° 124083 del 28/10/2020, documento digital n° 85391 del 05/04/2021 y documento digital n° 242165 del 19/08/2021 de la parte actora; documento digital n° 100278 del 15/04/2021 de la demandada Cordial Compañía Financiera S.A.; b) Informativa: en fecha 13/10/2021 se agrega como documento digital en el SEON, informe de Veraz; c) Testimonial: declaración de Susana Beatriz Minio y Eduardo Arturo Rezával, de fecha 23/02/2022; y de Carolina Andrea Diaz Presas en la audiencia del 28/07/2022.

En fecha 28/09/2021, mediante escrito digital del SEON n° 298448, se acredita el cambio de denominación de Wal-Mart Aergentina S.R.L. a Dorinka S.R.L., recaratulándose la presente causa.

Por otro lado, debo tener en cuenta que de acuerdo a la constancia de Simplificación Registral de la AFIP acompañada por Cordial Compañía Financiera S.A. (escrito digital Seon n° 132950 del 05/05/2022), figura como empleador la firma Iudu Compañía Financiera S.A., CUIT n° 30-70181085-2, y en el escrito de contestación de demanda, Cordial acompañó un poder plasmado en escritura n° 957 del 30/09/2011, donde consta que Cordial Compañía Financiera S.A. posee el mismo CUIT de Iudu Compañía Financiera S.A., por lo que se trata de una misma persona jurídica.

Por lo que cuando me refiera a Walmart deberá entenderse también incluida con su actual denominación Dorinka S.R.L. y cuando me refiera a Cordial, me estaré refiriendo también a Iudu Compañía Financiera S.A.

En fecha 29/09/2022 se clausura el término probatorio y se ponen los autos para alegar, presentándolo la parte actora el 04/10/2022 y Iudu Compañía Financiera S.A. (ex Cordial Compañía Financiera S.A.) el 05/10/2022.

El 10/11/2022 pasan autos para sentencia.

CONSIDERANDO: I) Atendiendo a que la presente demanda ha sido encuadrada en el marco de una relación de consumo, lo que no ha sido negado por ninguna de las demandadas, corresponde aplicar la normativa protectoria del consumidor, sus reglas y principios, en el marco de la Ley 24.240 (LDC) y el Libro III, Título III del Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN), sin perjuicios de los preceptos específicos aplicables, de acuerdo a la actividad que desarrolle el proveedor.

En la obra Código Civil y Comercial de la Nación Comentado de Lorenzetti,

citando a Vazquez Ferreira, se sostiene *"Las relaciones de consumo se rigen por la Ley de Defensa del Consumidor y sus reglamentaciones, sin perjuicio de otras disposiciones legales que resulten de aplicación atendiendo a la actividad que el proveedor desarrolle"* (Ricardo Luis Lorenzetti, Código Civil y Comercial de la Nación Comentado, tomo VI pg. 243 - Ed. Rubinzal -Culzoni Editores).

"Entonces es fundamental dejar sentado que ´el Derecho del Consumidor es un microsistema legal de protección que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter de autónomo, y aún derogatorio de normas generales´, lo que lleva a establecer que el sistema tuitivo del consumidor esta compuesto por la Constitución Nacional, los principios jurídicos y valores del ordenamiento y las normas legales infraconstitucionales" (Javier H. Wajntraub "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado" - cita n° 51, pag 34. Rubinzal - Culzoni Editores).

II) La actora reclama los daños y perjuicios que le habrían provocado las conductas desplegadas por las demandadas, como consecuencia de la contratación de una tarjeta de crédito, solicitando la baja de la tarjeta de crédito emitida bajo su titularidad, la supresión de sus datos personales en sus bases de datos y muy especialmente en el sistema de información Veraz y el cese inmediato de los "acosos" telefónicos y postales.

Respecto de la vinculación entre las partes no es punto de discusión, la demandada Cordial Compañía Financiera S.A. confirmó su existencia. También tengo por cierto que dicha vinculación se dio en las instalaciones de Dorinka S.R.L. (ex Walmart Argentina S.R.L.), con la participación de una promotora que tomó los datos personales de la actora y le solicitó que luego pasara a retirar el plástico, dado que Dorinka S.R.L. (ex Walmart Argentina S.R.L.) reconoce que brindaba un espacio a Cordial para que captara clientes.

Por otro lado, ninguna explicación efectúa Cordial Compañía Financiera S.A. sobre tal versión de los hechos, ni niega tal circunstancia en su contestación.

Ahora bien, según la parte actora, ella otorgó sus datos personales a la promotora, y al momento de tener que retirar el plástico decidió revocar su voluntad y solicitó la destrucción del plástico y la confección de un acta de destrucción.

Por su lado, Cordial Compañía Financiera S.A., sólo se limitó a referir que la relación contractual se desarrolló normalmente y desconoció el acta de destrucción, afirmando que no hace referencia a número de tarjeta, ni número de cuenta, ni DNI de la cliente que permitiera oponerlo al vínculo que los uniera.

A continuación analizaré si se ha acreditado la voluntad de dar de baja la tarjeta por parte de la actora, con la confección del acta de destrucción y su autenticidad.

Resuelto ello y si fuera necesario, analizaré la falta de legitimación pasiva opuesta por la demandada Dorinka S.R.L. (ex Walmart Argentina S.R.L.).

III) La actora alegó que el 11/06/2019 ocurrieron los hechos que describió, esto es, la contratación y la baja de la misma.

Por su lado la demandada, al relatar lo que tituló como "Realidad de los Hechos", se limitó a afirmar que suscribió con la actora un "contrato de emisión de tarjeta de crédito", sin indicar fecha de celebración, implicando ellos una evasiva a colaborar con al resolución del caso.

Tampoco acompañó una copia del supuesto contrato de emisión de tarjeta de crédito, alegando que se encontraba en poder de un tercero, demostrando nuevamente una actitud evasiva y un incumplimiento del art. 53, tercer párrafo de la Ley 24240 (LDC).

Sin perjuicio de ello, sí acompañó la demandada Cordial una constancia de Veraz Risc emitido el 12/04/2021, referido a la actora, donde en el apartado dedicados a las tarjetas de crédito, aparece como cliente de Cordial Cía. Financiera desde el 06/2019, otorgándole veracidad a lo alegado por la actora.

En los resúmenes de cuenta acompañados por la demandada Cordial, no obra información acerca de la fecha de contratación.

Por lo tanto, debo tener por cierto que la contratación de la actora ocurrió el 11/06/2019 en las instalaciones del Wal-Mart Argentina de la ciudad de Neuquén.

IV) En su escrito de demanda la actora acompañó copia digitalizada de un documento con membrete de Cordial Compañía Financiera, titulado "ACTA DE DESTRUCCIÓN", donde textualmente se deja constancia que *"En la ciudad de Neuquén, a los 11 días del mes de Junio de 2019, en presencia de (Supervisor) en su*

carácter de Responsable y (RSS) se procede a labrar el acta a efectos de dejar constancia de la destrucción de los plásticos vírgenes rechazados por la embozadora: Sucursal: WM NEUQUEN1; CANTIDAD:1. Habiéndose concretado la destrucción mencionada en los párrafos precedentes, firman la presente conformidad", existiendo dos firmas ológrafas con las aclaraciones, una Diaz Presas y la otra Adriana Mariani.

Al respecto, prestó declaración testimonial Carolina Andrea Diaz Presas, afirmando que era empleada de Cordial Compañía Financiera S.A. desde el 2016 a marzo del 2022.

Según la Constancia de Baja acompañada por la propia demandada Cordial (escrito digital Seon n° 132950 del 05/05/2022), la testigo obra registrada como empleada con fecha de inicio el 01/04/2019 y con fecha de cese el 21/03/2022, abarcando entonces el período en que se produjeron los hechos de autos.

Por otro lado, reconoció la firma plasmada en el acta agregada como documental, digitalizada en el inicio de demanda, que se identifica como "ACTA DE DESTRUCCIÓN" y que tiene el membrete de "CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA", fechada el 11/06/2019.

Por lo tanto, tengo por reconocido el documento y su contenido, firmado por la sra. Carolina Andrea Diaz Presas como dependiente de la firma Cordial Compañía Financiera S.A.

Describió que el acta implica que se destruyó la tarjeta a pedido del vendedor de la misma, por distintas circunstancias, pero no recuerda la situación particular.

Es decir, que existe un fuerte indicio de la veracidad del relato de la actora, en el sentido que el 11/06/2019 brindó sus datos a una promotora de la firma demandada Cordial y que ese mismo día, al dirigirse a retirar el plástico, expresó su voluntad de dejar sin efecto su intención de contratar, constando en el acta de destrucción referida.

Por otro lado, tengo en cuenta que la Ley de Tarjetas de Crédito (LTC) establece una serie de requisitos ineludibles referidos al contrato de emisión, que guardan una estrecha relación con el deber de información (arts. 6 y 7) los cuales no ha podido verificarse debido a la omisión de la demandada Cordial de acompañar el mismo.

Asimismo, el perfeccionamiento del contrato se da cuando se firma el mismo, se emiten las respectivas tarjetas y el titular la recibe de conformidad (art. 8), agregándose

luego que la solicitud de la emisión de la Tarjeta de Crédito, de sus adicionales y la firma del codeudor o fiador no generan responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfeccionan la relación contractual (art. 9).

Y al respecto la parte demandada Cordial no ha acreditado ni la firma del contrato, ni la recepción de conformidad por parte de la actora. En cambio se encuentra acreditado que la propia actora decidió no perfeccionar el contrato al solicitar la destrucción del plástico, lo que no debió generarle entonces ningún tipo de responsabilidad.

En relación a ello, el art. 11 de la LTC establece que *"Concluye la relación contractual cuando: a) No se opera la recepción de las Tarjetas de Crédito renovadas por parte del titular; b) El titular comunica su voluntad en cualquier momento por medio fehaciente"*, por lo que no resta más que concluir que la relación contractual nunca se perfeccionó.

V) Otro indicio importante que hace al esclarecimiento de la voluntad de de no contratar por parte de la actora, es la falta de resúmenes de cuenta con vencimiento anterior al 02/06/2020.

La demandad Cordial acompañó en su escrito de demanda resúmenes de cuenta corriente, correspondientes a la actora Adriana María Mariani, por la tarjeta de crédito n° 5221357007852300, los que no cuentan con fecha de emisión, pero si se indica la fecha de vencimiento y saldo del resumen y el saldo al resumen anterior.

El resumen con fecha de vencimiento del 02/06/2020 indica un saldo de \$ 929,21 al 21/05/2020, un pago mínimo de \$ 470, y un saldo al 23/04/2020 sin ninguna referencia a monto, por lo que es razonable pensar, que antes del 23/04/2020 no existían consumos con dicha tarjetas, ni saldos pendientes de abonar.

Sin perjuicio de ello, los únicos cargos detallados en el resumen se corresponden con una comisión por renovación anual (al parece en 3 cuotas, cobrándose en dicho resumen la cuota 1/3), IVA y comisión por mantenimiento de cuenta. Es decir, ninguno de ellos responde a un consumo efectuado por la actora como usuaria de la tarjeta de crédito, lo que brinda un dato más de su voluntad de no contratar con la demandada Cordial, dado que transcurrido casi un año desde la solicitud, no ha sido utilizada por la actora.

Luego acompañó un resumen cuyo vencimiento era 06/07/2020, indicándose el saldo al 21/05/2020 la suma de \$ 929,29, lo cual guarda relación con el resumen anterior.

En este resumen se agregan como cargos un aviso por mora, la cuota 2/3 de la comisión renovación anual, IVA, intereses de financiación y Comisión mensual de mantenimiento de cuenta, con un saldo al 25/06/2020 de \$ 2,218,13.

Nuevamente no aparecen cargos por consumos realizados por la actora.

También acompañó el resumen con fecha de vencimiento del 03/08/2020 y ya se empieza a notar una inconsistencia en la información que brinda.

Si bien se informa el saldo al 25/06/2020 de \$ 2.218,13, en el detalle de cargos se comienzan a descontar montos por devolución de intereses financieros, aviso de mora, franqueo reclamo, devolución comisión por renovación, lo cual no fue explicado por la demandada Cordial, ni es signo de que la relación contractual se haya desarrollado "*con la más absoluta normalidad*", como sostuviera en su contestación de demanda.

Luego de esos descuentos, se incorporan cargos por aviso por mora, comisión renovación anual 3/3 y comisión mensual mantenimiento de cuenta. Entre medio de estos dos cargos, aparece el total de la titular y una devolución del IVA, informando un saldo al 23/07/2020 de \$ 619,85.

Información más que confusa, no sólo la que allí surge y acabo de describir, sino que no se explica por qué se realiza una devolución de comisión por renovación por la suma de \$ 1546,99 y acto seguido se incorpora la cuota número 3 por dicho concepto.

En el resumen de vencimiento 01/09/2020 se indica un saldo al 23/07/2020 de \$ 619,85, y se incorporan cargos por aviso por mora, IVA, intereses financiación y comisión mensual de mantenimiento de cuenta, informando un saldo al 20/08/2020 de \$ 1.265,37.

En el resumen próximo, con vencimiento 05/10/2020, se informa el saldo al 20/08/2020 coincidente con el saldo del resumen anteriormente analizado, y se procede a la cuotificación del saldo adeudado de acuerdo a la comunicación A7095 del BCRA, por lo que no se informa la existencia de saldo al 24/09/2020.

La demandada omite acompañar los resúmenes con vencimiento en los meses de

noviembre y diciembre del 2020, adjuntando el que tiene vencimiento en fecha 04/01/2021, en el cual se informa que no existe saldo al 19/11/2020, y se incorporan los cargos de "INT. IMP. ANT. A7095", "INT. COM. CUOTIF. A7095", "NORMATIVA BCRA A 01/09", "INTERESES 01/09", IVA y comisión mensual mantenimiento de cuenta, con un saldo al 24/12/2020 del \$ 495,42.

El resumen con vencimiento 01/02/2021, informa el saldo al 24/12/2020 de \$ 495,42, y los cargos de "INT. IMP. ANT. A7095", "INT. COM. CUOTIF. A7095", "AVISO POR MORA", "NORMATIVA BCRA A 02/09", "INTERESES 02/09", IVA, intereses financiación, intereses punitivos y comisión mensual mantenimiento de cuenta, dando un saldo al 21/01/2021 de \$ 1,386,29.

Por último, se acompaña el resumen con vencimiento 08/03/2021, donde se informa un saldo al 21/01/2021 de \$ 1,386,29, con los mismos cargos que el resumen anterior (indicándose la cuota 03/09 en los cargos cuotificados) y un saldo al 25/02/2021 de \$ 2,042,50.

Luego de la reseña extraída de la documentación acompañada por la propia demandada Cordial, surge no sólo la falta de información cierta y veraz en su registros, plasmados en los resúmenes analizados, sino incluso contradictoria.

Obsérvese que acompañó un documento fechado el 06/04/2021, donde se deja constancia que *"con fecha 06 de abril de 2021 la tarjeta de crédito BK WM Consumer – DNI EResumen número 1697708, cuyo titular es el/la señor/a MARIANI, ADRIANA MARÍA con DOCUMENTO ÚNICO N° 10782661 se encuentra dad de baja y con saldo cero"*, y sin embargo nada explica como pasó de un saldo deudor de \$ 2.042,50 al 25/02/2021 y sin más se emite la constancia de saldo cero.

Y a pesar de la constancia que trae la demandada Cordial, en el propio informe de Veraz Risc que acompaña, emitido el 12/04/2021, sigue informando a la actora como deudora.

Nada de lo hasta aquí analizado aparece como un relación contractual que se *"desarrolló con la más absoluta normalidad"* como afirma Cordial en su escrito de contestación de demanda. De hecho, la constancia de saldo cero tiene fecha de emisión posterior a la interposición de esta demanda y de serle notificada la misma (ver cédula

n° 202100031654, diligenciada el 18-03-2021 11:30:00).

Incluso, mediante escrito digital del SEON n° 367859 del 18/11/2021, la demandada Cordial presentó un informe de Veraz, donde afirma se acredita la supresión de información relativa a la persona de la actora. Sin embargo, a poco que se analiza el informe que acompaña, surge que su afirmación no es tal.

La fecha de emisión del informe es 18/11/2021 y consta que la información de Cordial no ha sido suprimida.

Ello implicó la aplicación de una multa diaria (luego de las respectivas intimaciones) de \$ 5.000 diarios en concepto de astreintes (providencia del 01/02/2022), lo que provocó la presentación de la demandada Cordial n° 11294 (SEON) del 03/02/2022, donde solicita se dejen sin efecto las astreintes, acompañando informe donde consta la supresión de la información referida a la actora.

Es decir, la demandada suprimió los datos erróneos de la base de datos Veraz casi un año después de haber afirmado en autos que la tarjeta se encontraba dada de baja y con saldo cero.

VI) El análisis de la prueba aportada realizado en el considerando anterior (V), demuestra claramente una conducta de la demandada Cordial Compañía Financiera S.A., contraria a los preceptos consumeriles, respecto del consumidor, como en el presente proceso.

De acuerdo a lo establecido en el considerando IV, el contrato nunca se perfeccionó, por lo que todas las circunstancias relatadas nunca debieron haber ocurrido y, en su caso, ante la primer noticia, la demandada Cordial debió arbitrar los medios necesarios para evitar perjudicar al consumidor, en este caso la actora.

VII) Alega la actora la existencia de acosos telefónicos y postales por parte de las demandadas, acompañando dos constataciones mediante escritura pública (n° 157 y 322) donde los escribanos intervinientes corroboraron la recepción en el teléfono de la actor, de mensajes requiriendo el pago de una deuda, con la leyenda "*Servicios Financieros Walmart*". Han constatado los escribanos mensajes que datan desde el 8 de junio de 2020 hasta el 16 de marzo de 2021, describiendo la periodicidad en que eran recibidos, llegando a ser por momentos diarios.

Cordial alegó que el escribano no pudo constatar que dichos mensajes eran

remitidos por su parte, sin embargo en los resúmenes acompañados por la actora, se observa un membrete de "Walmart Servicios Financieros. Tarjeta Emitida por Cordial Compañía Financiera S.A.".

Ninguna explicación brindó la demandada Cordial al respecto.

También las declaraciones testimoniales fueron contundentes al respecto.

La Testigo Beatriz Susana Minio declaró que conoce a la actora porque tiene una amistad y trato profesional de hace muchos años. Manifestó conocer lo sucedido a la actora, relatando que le habían dado en un supermercado una tarjeta de crédito y luego pidió que rompan la tarjeta y le hagan un acta con la constancia de que ella no retira la tarjeta y que a partir de ahí empezaron una serie de persecuciones de cobranzas.

Particularmente, relato que le llamó la atención que un día, en su estudio contable, recibió un mail donde le decían que la actora era morosa, no pudiendo explicarse como ellos pueden saber su propio e-mail y la relación que tenía con la sra. Mariani, resultándole llamativo la invasión de privacidad.

El testigo Eduardo Arturo Rezával, quien resulta pareja y conviviente de la actora, relató que durante la segunda parte del año 2019, el 2020 y el 2021, *"Walmart o la compañía esta enviaba mensaje a la actora, cuatro o cinco veces por día, telefónicamente y también por e-mail"*, y que empeoró la cuestión cuando lo empezaron a llamar a él mismo, no sabiendo como hicieron para relacionar que era la pareja de la actora, lo que le parece una invasión a su privacidad.

Considero que se encuentra acreditado el hostigamiento brindado por las demandadas a la actora y su círculo íntimo, mediante el envío de mensajes de textos y correos electrónicos, reclamándole una deuda que nunca debió existir.

VIII) Trataré la excepción de la falta de legitimación pasiva opuesta por la demandada Dorinka S.R.L. (ex Walmart Argentina S.R.L.).

Afirma que la acción ha sido mal dirigida, dado que Walmart no es una entidad financiera y no otorga ninguna clase de tarjeta de crédito a sus clientes, careciendo de autorización para funcionar como tal.

Describe que ha suscrito un acuerdo comercial con Cordial Compañía Financiera S.A. para que esta ofrezca sus servicios financieros en espacios físicos cedidos dentro

de las tiendas, que en ningún modo implica que se Walmart quien los ofrece, ni quien establece las condiciones de los mismos, resultándole ajenos los acuerdos al que arriben los consumidores con Cordial Compañía Financiera S.A.

Refiere que su intervención consiste únicamente en una cooperación con el objeto de que Cordial pueda ofrecer sus productos, resultando un tercer completamente ajeno.

Aclara que las tarjetas de crédito son de la reconocida firma MasterCard, siendo ofrecidas, tramitadas, otorgadas y emitidos los resúmenes por Cordial.

Reitera sobre su ajenidad a la relación entre consumidor y Cordial y refiere acerca del efecto relativo de los contratos.

Dicho planteo fue contestado por la actora, quien argumentó que ha recibido periódicamente mensajes de texto reclamando el pago de la deuda, que son suscritos por "Servicios Financieros Walmart".

Sostiene que al ingresar a "www.walmart.com.ar" se advierte en la parte inferior de la página inicial que se promociona la "Tarjeta Walmart MasterCard", y en los resúmenes de tarjeta se lee en su parte superior izquierda "Walmart Servicios Financieros" acompañados por el logotipo de la compañía.

Afirmó que la tarjeta se emite y entrega, y se gestiona dentro del local comercial de la compañía Walmart.

En primer lugar, el sistema de protección del consumidor resulta claro en su artículo 40 dispone *"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. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"*.

Analizando los resúmenes acompañados por la actora, claramente en su margen superior izquierdo se puede leer "Walmart Servicios Financieros". Dichos resúmenes resultan coincidentes con la información plasmada en los acompañados por Cordial Compañía Financiera, por lo tanto los tengo como ciertos y en ese sentido, aparecen

emitidos también por Walmart.

Asimismo la propia Walmart al contestar demanda reconoció que existe un acuerdo comercial con Cordial para que esta ofrezca sus servicios financieros dentro de su tienda y sin embargo no ha acompañado el acuerdo a este proceso para conocer sus términos.

Tampoco resulta un argumento aceptable dentro del ámbito de protección del consumidor, que la relación entre la actora y la codemandada Cordial le resulta ajena en los términos de los arts. 1021 y 1022 del CCCN, dado que ella misma reconoce permitir que Cordial comercialice sus productos en sus tiendas y permite que coloque el nombre de Walmart en la tarjeta que emite *"ya que la persona que adquiera dicha tarjeta tendrá beneficios en las compras que realice dentro de la tienda..."* por lo que mal puedo alegar ser ajeno a la emisión de dicha tarjeta.

En todo caso, tal como dice el art. 40 de la LDC, Walmart tendría un conflicto con Cordial, en el marco de una supuesta relación comercial que no sólo no ha sido conocida en este proceso, sino que le es inoponible a la actora y a todo consumidor, no sólo por el efecto relativo de los contratos plasmados en los art. 1021 y 1022 del CCCN, sino por el sistema protectorio del consumidor.

En dicho o contexto, sin profundizar más en un conflicto teórico que se encuentra ampliamente superado, resulta aplicable la solidaridad establecida en el art. 40 de LDC, por lo que se rechaza la falta de legitimación pasiva planteada por Walmart Argentina S.R.L.

IX) En cuanto a los daños, la parte actora reclama la suma de \$ 150.000 en concepto de daño moral.

La testigo Beatriz Susana Minio declaró que conoce a la actora porque tiene una amistad y trato profesional de hace muchos años. Sabe que a la actora le habían dado en un supermercado una tarjeta de crédito, que cuando se la ofrecieron era sin costo alguno y luego tenía que retirarla en un lugar cuando terminara sus compras. Sabe que cuando se arrió al lugar para retirar la tarjeta, escuchó a un señor que decía que tiene costo la tarjeta, por lo que la actora pide que rompan la tarjeta y le hagan un acta con la constancia de que ella no retira la tarjeta.

Dijo que a partir de ahí empezaron una serie de persecuciones de cobranzas,

llamándole la atención que un día, en su estudio contable, recibió un mail donde le decían que la actora era morosa, no pudiendo explicarse como ellos pueden saber su propio e-mail y la relación que tenía con la sra. Mariani, resultándole llamativo la invasión de privacidad.

Relató que la actora estaba anímicamente muy mal, porque había sido inscripta en el Veraz y por todas las llamadas que recibía y que la actora intentó en varias oportunidades solucionar el tema y que era un acoso no sólo a la deudora sino a otras personas relacionadas.

Comentó que le lleva la contabilidad a la actora y es una persona que es de pagar todo en término, *"todo prolijo y ordenado"*.

En ese mismo sentido declaró Eduardo Arturo Rezával, quien es pareja y conviviente de la actora desde hace 18 años.

Relató que durante la segunda parte del año 2019, el 2020 y el 2021, *"Walmart o la compañía esta enviaba mensaje a la actora, cuatro o cinco veces por día, telefónicamente y también por e-mail"*.

Afirmó que la actora estaba bastante irritada y que él mismo se empezó a enojar por la situación e incluso lo empezaron a llamar a él mismo, no sabiendo como hicieron para relacionar que era la pareja de la actora, lo que le parece una invasión a su privacidad.

Describió el estado de ánimo de la actora, que al principio parecía una molestia, después fue una irritación y finalmente se convirtió en bronca, muy enojada, muy alterada.

En este estado y con las constancias de la prueba producida, considero no existen dudas respecto que efectivamente se han concretado las molestias a las accionantes, que hacen procedente el rubro.

Corresponde destacar, liminalmente, que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (conf. CNCom., Sala B, in re: "Katsikaris A. c. La Inmobiliaria Cía. de Seguros s. ordinario", del 12.08.86). No se reduce al pretium doloris, pues involucra todo daño a intereses jurídicos extrapatrimoniales (conf. CNCom., Sala B, in re: "Galán, Teresa c.

Transportes Automotores Riachuelo S.A. s. sumario", del 16.03.99). Se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado *"modificaciones disvaliosas del espíritu"* (v. Pizzarro Daniel, "Reflexiones en torno al daño moral y su reparación", JA del 17.09.86, especialmente pág. 6 y doctrina allí citada).

La parte actora debió recurrir a la justicia debido a la actitud asumida por las demandadas, quienes ni siquiera en autos intentaron reconocer y solucionar el asunto.

Es perceptible, a poco que nos colocamos en la situación del accionante, que padeció alguna afección anímica con significación jurídica a raíz de la circunstancia de tener que recurrir a un proceso judicial para solucionar el inconveniente.

Existieron molestias que excedieron el marco de una mera inquietud o incomodidad que ha de tolerarse en lo cotidiano, para tornarse en una situación en la cual se causó un serio disgusto que debe ser indemnizado.

Al respecto se ha sostenido que *"se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la LDC específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc.; y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico"* (Gherzi, Carlos, "Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral", LLC2013 marzo, 133).

Encontrándose decidida su procedencia, en el caso concreto la determinación del quantum puede quedar librada al prudente arbitrio judicial (conf., entre otros, CNCom., Sala B, in re: "Albrecht c. Estímulo", del 06.07.90; "Muzaber c. Automotores y Servicios", del 23.11.90; ídem. "Kofler c. David Escandarami", del 26.02.91; ídem, "Villacorta de Varela c. Plan Rombo S.A. de Ahorro", del 15.11.91; ídem, "Greco c. Círculo de Inversores S.A.", del 10.02.92).

Que a los efectos de cuantificar el rubro he de tener en consideración, que mas allá de encontrar probada la procedencia del reclamo, con las circunstancias que rodearon el hecho y fueron su consecuencia, estimo se ha acreditado consecuencias de importancia en el estado anímico de la actora.

De modo que, dentro de los parámetros de prudente discrecionalidad y teniendo como premisa que la obligación de indemnizar el daño moral es de aquellas

denominadas de “valor”, considero prudente monto solicitado por la actora, al iniciar la demanda. Y en razón al tiempo transcurrido desde el inicio y la gran desvalorización de la moneda que venimos sufriendo en razón de la inflación, estimo prudente actualizar la pretensión, y por consiguiente hacer lugar al rubro Daño Moral, que determino en la suma de **\$ 250.000 (PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA MIL)**.

A dicho importe se le deberá aplicar el intereses del 8% anual desde el 11/06/2019 (fecha en que la propia actora declaró su voluntad de no perfeccionar el contrato de tarjeta de crédito) hasta la fecha de la presente sentencia. Y partir de la sentencia, -en caso de incurrir en mora en el pago de la misma- la suma resultante con la aplicación del 8% anual, llevará intereses hasta su efectivo pago conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en: "FLEITAS" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

X) Daño punitivo. Reclama la actora la suma de \$ 150.000 por el rubro, alegando que se ha acreditado el incumplimiento de los deberes de información, trato digno al consumidor por la indiferencia adoptada antes el reclamo, por el acoso permanente, resaltando que la demandada obtuvo sus datos para luego, habiendo dado de baja inmediatamente el servicio financiero, retomar al año y tratar de hacerlo valer como una renovación.

Existiendo entonces una relación de consumo entre la actora y las demandadas, corresponde analizar si ésta última es pasible de la sanción civil regulada por el art. 52 bis de la LDC.

Dispone el art. 52 bis de la LDC: *"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"*.

Y en tal sentido, se encuentra acreditado en autos el incumplimiento por parte de

Cordial Compañía Financiera S.A., quien en ningún momento ha brindado información cierta y veraz y ha asumido una actitud omisa a presentar la documentación que obrara en su poder.

Ello trajo aparejado trastornos en la actora que ya han sido descritos anteriormente, traduciéndose en un perjuicio hacia la actora que debe ser reparado, configurándose entonces incumplimientos contractuales y/o legales que hacen aplicable la sanción civil. Obsérvese que incluso en autos las demandadas no han intentado explicar la situación, llegando a afirmar Cordial que existió una relación contractual que se desarrolló con normalidad.

Del relato efectuado por la actora y el análisis realizado en los considerandos anteriores, se puede inferir mala fe y dolo hacia la misma por parte de las empresas demandadas.

Que a los efectos de analizar la procedencia de este rubro, cabe tener presente también que los daños punitivos han merecido distintas definiciones, pero que la mayoría de ellas incluyen los siguientes elementos: 1. Suma de dinero otorgada a favor del damnificado por sobre el daño efectivamente sufrido; 2. Se los aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y para disuadir al sancionado de continuar con esa conducta o conductas similares y 3. Son aplicados con la finalidad de prevención general; es decir, para disuadir a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada.

Si bien la ley no prevé que deba alegarse ni demostrarse un enriquecimiento de la demandada, la doctrina mayoritaria entiende que tampoco basta el mero incumplimiento, siendo requisito que se configure una conducta grave, la presencia de dolo directo o eventual o una grosera negligencia.

Al respecto cabe citar a Nuestra Exma. Cámara de apelaciones, en el fallo de fecha 18/4/2016 en autos: "GAJARDO HUGO ESTEBAN C/LA PERSEVERANCIA SEGUROS S.A. S/ SUMARÍSIMO" (Expte.n° B-2RO-45-C2014), cuando en el voto del Dr. Gustavo Martinez, dice: *"Pero más allá de esta interpretación, expuse que en mi opinión, creo que no puede receptarse el daño punitivo por la sola verificación del incumplimiento, sino que de algún modo, como lo exponen Tinti y Roitman en la publicación referida, es necesario verificar la convergencia de un nexo subjetivo –culpa, dolo- y cierta gravedad en la falta (ver al respecto*

particularmente lo que expresan los nombrados en el punto 6 de la publicación señalada, bajo el título 'La gravedad del hecho'). Resulta por otra parte fundamental, que como lo expone también Graciela Isabel Lovece en el artículo referenciado, el instituto atiende no solo a la protección de consumidores y usuarios, sino también, a la protección de la estructura del mercado en sí misma y a la garantía de libre concurrencia ya que debemos recordar que la Ley de defensa del consumidor se integra con las demás normas regulatorias del mercado y en especial de acuerdo a las disposiciones establecidas en el art. 3° con la Ley de defensa de la Competencia (25.156 Adla, LIX-D, 3942) y la de Lealtad Comercial (22.802 Adla, XLIII-B, 1346)".

Asimismo, cabe citar al STJ refiriéndose a la temática : "En síntesis, se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares...Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva....La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones 'legales o contractuales con el consumidor' mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro s/Sumarísimo" del 03.03.2020)". (COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/ FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A. S/ SUMARÍSIMO CASACIÓN, expte. B-4CI-204-C2015, se. n° 9 del 04/03/2021).

Considero que resulta una falta grave por parte de la demandada, adoptar la conducta desplegada frente a la actora, con las consecuencias ya descritas.

Existió un incumplimiento legal y contractual por parte de las codemandadas, en violación los deberes de información veraz y clara, buena fe contractual, trato digno hacia el consumidor, consagrado en los arts. 42 CN, 4, 8 bis de la LDC y 1092 y ccs. del CCCN, tal como se ha analizado en los considerandos precedentes, colocado a la actora en una situación de tener que accionar para hacer valer sus derechos (art. 1097 CCCN y 8 bis LDC).

"Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor" (art. 8 bis LDC).

Que por todo lo hasta aquí expuesto, considero que se encuentran cumplidos los requisitos establecidos por el art. 52 bis LDC, para la procedencia de la multa civil, solicitada por la actora.

Respecto del importe de la multa, considero que fue estimado prudentemente por la parte al iniciar la demanda. Pero, tal como lo analizara en el rubro anterior, considerando el tiempo transcurrido desde entonces y la devaluación monetaria, estimo que para mantener el impacto que el rubro ha de tener corresponde elevarlo. En consecuencia, determino el importe de este rubro, "Daño Punitivo" en la suma única de **\$ 250.000 (PESOS DOSCIENTO CINCUENTA MIL).**

En caso de incurrir en mora en el cumplimiento de la sentencia, a dicho importe deberá aplicarse intereses hasta su efectivo pago y según los lineamientos establecidos por nuestro Superior Tribunal de Justicia en los autos "FLEITAS" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

XI) Las costas de este proceso deberán ser soportadas por las demandadas vencidas y por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.) y por el beneficio de gratuidad que le asiste a los procesos que tramitan bajo la normativa de defensa del consumidor y la solidaridad allí establecida.

XII) Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución

Nacional, por la Ley Nacional N° 24.240 y 26.631, arts. 1021 y 1022, 1092 y ccs. del Código Civil y Comercial de la Nación.

SENTENCIO:

1) Haciendo lugar a la demanda promovida por Adriana María Mariani contra Iudu Compañía Financiera S.A. (ex Cordial Compañía Financiera S.A.), CUIT n° 30-70181085-2 y Dorinka S.R.L (ex Walmart Argentina S.R.L.), condenando en consecuencia a éstas últimas a abonar a la actora, en el término de DIEZ días, la suma de PESOS QUINIENTOS MIL (\$ 500.000,00) con más los intereses determinados en los considerandos.

2) Imponer las costas a las demandadas vencidas (art. 68 CPCC).

3) Diferir la regulación de honorarios hasta tanto se cuente en autos con planilla de liquidación firme a tal efecto, acorde los considerandos, a fin de realizar una regulación íntegra que incluya los honorarios complementarios (art. 19 L.A. - ver Bonacchi R. y Otro c/ Embotelladora Comahue S.A. y Otra s/Ejec. Hon. \\\con cita de fallo S.T.J. in re \\\Paparatto A, c/López G.y Otros\\\", publicado en J.C. de Cámara, T. 13, págs. 23/24).

4) Regístrese. Se hace saber que de conformidad a la Acordada 09/2022- STJ, Anexo I. art.9.a) *"...todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema PUMA, o el siguiente hábil si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil..."*.

VERONICA I.HERNANDEZ

JUEZ