

Juzgado de Paz Villa Regina  
2da. Circ. Judicial  
General Paz 664  
Villa Regina

Villa Regina, 29 de julio de 2024.-

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver en los autos caratulados **VR-00044-JP-2024** "**NIEVA, JOSE ANTENOR C/CREDIL SRL S/ MENOR CUANTIA**", en los que;

**RESULTANDO:**

I.- Que en fecha 21/04/2024 se presenta espontáneamente por Mesa de Entradas el Sr. Nieva José Antenor sin patrocinio letrado, a fin de iniciar demanda de menor cuantía contra la firma CREDIL SRL, manifestando daño moral y psicológico causado por el acoso telefónico efectuado desde más de tres años. Reclama la suma de pesos quinientos mil. Acompaña acta de mediación realizada en fecha 16/02/2024 finalizada por falta de acuerdo y prueba documental (capturas de pantalla).-

Expone que a principios del 2018 lo llamaban a su celular N° 2. desde la firma Credil. Le informan que el número fue proporcionado por Edgardo Guzmán Llamunao quien estaba solicitando un préstamo y el registro para otorgar el préstamo era que el solicitante diera dos números de teléfono para preguntar a esos números si conocían a la persona. Le refiere a la persona de CREDIL en que afectaba que Edgardo Guzmán Llamunao haya dado su número de teléfono para que le otorguen el préstamo de dinero que el solicitaba. Y le responde dicha persona de CREDIL que a no lo afectaba en nada por haber dado su número de teléfono, porque solo era para preguntar si lo conocía. Indica que pasaron los meses y lo llamaban para hablar con Edgardo Guzmán Llamunao respondiendo que el número al cual llamaban no era de Edgardo

Guzmán Llamunao. Le dicen que esta persona no aparecía a pagar el préstamo y ya pronto se acumulaban dos cuotas. Relata que al seguir de los meses las llamadas de CREDIL se hacían más constantes, y en una de esas tantas llamadas le decían que el hombre estaba atrasado en el pago. Lo llamaban de diferentes números. Al pasar los meses cada vez que llamaban optó por pedirles que no llamen mas a su número porque hablando con él no iban a resolver la situación, que estas llamadas ya alteraban su vida diaria. Muchas veces durante las llamadas estaba alterado, molesto y notaba que después de las llamadas seguía alterado por el accionar de CREDIL. Durante las llamadas les pedía por favor que no llamen mas y le decían que iban a anotar su pedido en la base de datos. Al año 2023 las llamadas continuaron y le seguían diciendo que quieren hablar con Edgardo Guzmán Llamunao. Señala que en la última llamada se sintió usado, humillado, estuvo mal después de la llamada y por eso recurre a la justicia para terminar con esta situación que siento que afecta su salud y su diario vivir.-

Por providencia del 25 de marzo de 2024 se lo tiene por presentado, parte, sin patrocinio letrado y por denunciado el domicilio real. Se fija audiencia. Se ordena traslado de la demanda.-

Se libra cédula por SNE.-

**II.-**Por escrito del 15/04/2024 09:05:27 contesta demanda Credil a través de su letrado apoderado el Dr. Adrián Saggina. Niega los hechos en general y particular. Desconoce la documental. Detalla la operatoria de Credil SRL. Al respecto explica que para la concesión de un crédito el interesado concurre a la sucursal deseada con DNI, recibo de haberes y recibo de pago de algún servicio a su nombre. Luego en esa oportunidad la empresa procede a la calificación del cliente mediante la obtención de informes relativos al riesgo crediticio del solicitante, los ingresos que acredita, su solvencia, considerando todos los antecedentes crediticios de esa persona en el mercado. Todos estos datos son analizados por un sistema propio de calificación. Posteriormente se le informa, de acuerdo a esa calificación y al requerimiento del cliente que tipo de plan puede acceder, aquí especialmente se asesora al consumidor para que elija el plan que más le conviene. Resalta que incluso antes de la contratación misma Credil cumple con el deber de información general previsto en el art. 4

Ley 24.240 ya que hay en cada sucursal folletería y publicidad además de que se cumple con el artículo 38 (deber de información pre contractual). En cuanto al deber de información específico para consumidor (art 36 Ley 24,240) explica que también se cumple con la firma de dos documentos; el documento de solicitud de préstamo personal y el pagaré (ambos juntos dan cumplimiento al artículo 36).

Explica la relación del actor de autos con CREDIL SRL. Expone que en fecha diciembre de 2023 el Sr. Nieva solicita con su abogado patrocinante una mediación en el Centro Integral de Métodos Autocompositivos de Resolución de conflictos, en fecha 13 de diciembre de 2023 donde refiere “que reclama daño moral y psicológico por acoso telefónico desde los 3 años lo cual me ha producido los daños mencionados. Monto del Reclamo pesos quinientos mil (\$500.000)” y en el formulario aporta su número telefónico: 0.. Manifiesta que con la notificación a su representada de la mediación (recibida en fecha 6/12/2023) CREDIL SRL toma conocimiento concreto del reclamo del Sr. Nieva, en razón de ello, tomó como medida desvincular el número de teléfono informado por el actor, siendo la mediación la primera oportunidad en que su representada toma conocimiento que un cliente llamado José Antenor Nieva solicita no ser llamado, considerando así que esta persona está revocando el consentimiento que había prestado al suscribir la documentación que lo vinculara con la empresa. Para realizar esta acción CREDIL vinculó el número que refiere el actor al registro Interno denominado No llame y desde el mes de diciembre de 2023 ese número telefónico se encuentra con esa restricción. La mediación se cierra en fecha 16/02/2024 con el tema planteado por el Sr. Nieva solucionado pero sin acuerdo por el monto reclamo por este. Credil SRL no hace ningún ofrecimiento económico en esa instancia por considerar que no causó daño ni perjuicio alguno al Sr. Nieva. Aclara que a CREDIL SRL no le consta haber llamado al número de contacto 0. para realizar gestión de cobro u ofrecimiento de publicidad alguna.

En relación a los llamados desconoce haber llamado de manera persistente, como el actor sostiene, a su número de teléfono para preguntar por él o por el Sr. Edgardo Guzmán Llamunao, que no es práctica comercial de su mandante ejercer acoso telefónico a sus clientes o a terceros. Sostiene que el actor no

aporta ningún dato para poder probar que es CREDIL quien realizaba las llamadas que el dice recibía. Expone que de los registros de CREDIL SRL, surge que Edgardo Guzmán Llamunao DNI 9. registra una operación comercial con CREDIL SRL celebrada en fecha 28 de septiembre de 2018, en la sucursal de préstamos personales de la firma en la ciudad de Villa Regina, identificada como operación comercial 6897/026064 que fuera cancelada en tiempo y forma por su titular. Acompaña el documento que suscribió el Sr. Edgardo Onofre Guzmán Llamunao al momento de celebrar la operación comercial. En el documento acompañado que pertenece a Edgardo Onofre Guzmán Llamunao en este último punto cuando refiere a los teléfonos de contactos, se consignan de la siguiente manera Fijo: 0.y.C.. Este último es el teléfono que el Sr. Nieva José Antenor refiere como propio y por el cual genera la pretensión de indemnizatoria en responde. Sostiene que ese número de línea telefónica se encuentra provisto por el Sr. Llamunao como su celular, por esta circunstancia no le asiste responsabilidad alguna a CREDIL SRL si un tercero como es el caso, se adjudica un número de teléfono como propio cuando no lo es, indicando que el Sr. Nieva reconoce que estaba al tanto de que Guzmán Llamunao brindó su número de teléfono a Credil SRL. Que su mandante tiene la imposibilidad material y ninguna obligación legal de conocer a quién le pertenece la titularidad de la línea telefónica de un cliente cuando este la brinda como propia. Pero en este punto cabe aclarar que de los registros de CREDIL SRL, surge que el Sr. José Antenor Nieva DNI 1., también es cliente de CREDIL SRL, registra dos operaciones comerciales las que se encuentran canceladas. Solicita el rechazo de la demanda con costas.-

III.- En fecha 16 de abril de 2024 se celebra audiencia de menor cuantía presentándose el actor sin patrocinio letrado y el Sr. Saggina en representación de la demandada. No existe la posibilidad de arribar a acuerdo alguno. De conformidad con lo dispuesto por el art. 803 2do párrafo se insta a la parte actora a que en el plazo de 5 días acuda a un abogado a fin de ser debidamente asesorado sobre su pretensión. Se suspende el curso de las actuaciones hasta tanto comparezca la parte actora con patrocinio letrado.-

IV.- Por escrito del 19/04/2024 14:57:33 se presenta el Sr. Nieva con el patrocinio letrado de la Dra. Melisa Alderete. Contesta traslado de la

contestación de demanda. Niega en general y particular los hechos alegados por la demandada en su contestación que no fueran de un expreso reconocimiento por su parte. Ratifica todos los hechos denunciados en su presentación inicial. Rechaza la copia del documento cancelado denominado, Solicitud de Préstamos Personal, Condiciones Generales y Particulares de Suscripción, Información al Cliente, perteneciente al Sr. Edgardo Onofre Guzmán Llamunao y Copia de la consulta realizada por la línea telefónica 2.1. al Registro Nacional No llame, por no constarle su autenticidad y contenido. Peticionado se tenga por contestado el traslado y continúen los autos según su estado.-

V.- Por providencia del 24 de abril de 2024 se lo tiene por presentado, con patrocinio letrado, con domicilio legal y electrónico constituido. Se tiene por contestado el traslado de la contestación de demanda y se vincula a la Dra. Alderete. Atento el estado de autos, se abre la causa a prueba. Se fija audiencia para el día 14 de mayo de 2024 a las 09:00 hs., bajo la modalidad de audiencia judicial remota.-

En fecha 29/04/2024 se libra oficio al Registro Nacional No Llame.-

Por escrito del 30/04/2024 13:48:31 hs., la Dra. Alderete solicita que la audiencia sea presencial.

Por providencia del 3 de mayo de 2024 se establece que la audiencia de prueba fijada para el día 14/05/2024 a las 09:00 hs., sea en forma presencial.

En fecha 06/05/2024 08:49:36 se acompaña oficio con cargo de recepción que se agrega en fecha 09/05/2024.-

VI.- En fecha 14/05/2024 se celebra audiencia recepcionándose la testimonial del Sr. Guzmán Llamunao.-

En fecha 29/05/2024 se agrega informe del Registro Nacional No Llame.-

Por escrito del 11/06/2024 09:39:37 la Dra. Alderete solicita se cierre la etapa probatoria y se pongan autos para alegar.

Por providencia de fecha 14 de junio de 2024 se clausura el término probatorio y pasan los presentes a dictar sentencia.-

Obran certificaciones de vencimiento de plazos para fallar de fechas 18/06/2024 y 25/07/2024 con vencimiento para el día 29/07/2024.

**CONSIDERANDO:**

Que habiendo pasado los presentes a sentencia me expediré sobre la cuestión planteada.-

**1) Encuadre jurídico. Relación de consumo:**

La presente causa debe analizarse bajo la luz de las disposiciones legales contenidas en la Constitución Nacional y Tratados de Derechos Humanos, Ley de Defensa del Consumidor (24.240), Código Civil y Comercial de la Nación y leyes concordantes. El texto actual del artículo 1 de la Ley 24240 dice: *“Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.”*

Idéntica redacción tiene el artículo 1092 del CCCN al expresar: *“Relación de consumo. Consumidor. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.”*

La doctrina entiende que *“El artículo 1° de la ley 24240 da un concepto de relación de consumo que es un interesante aporte al artículo 42 de la Carta Magna que alude a la misma como el régimen de aplicación del régimen*

*protectorio, que supera el enfoque de reducir la cuestión a lo estrictamente contractual, abarcado el fenómeno del consumo con la debida amplitud. La protección se extiende a situaciones extracontractuales, ya que lo protegido no es el hecho de contratar sino de consumir. Relación de consumo es un concepto más amplio que el de contrato para consumo y por ende la distinción entre responsabilidad contractual o extracontractual no debe ser aplicada para resolver cuestiones derivadas de dicha relación.” ( Código Civil y Comercial de la Nación. Analizado comparado y concordado. Alberto J. Bueres. Editorial Hammurabi. José Luis Depalma editor. 4ª reimpresión 2015. Pag.626) y que “...la reforma de la constitución nacional de 1994 ha superado el concepto de contrato, pues fue sustituida por la de relación de consumo, que obviamente normológicamente y realmente realiza una extensión a situaciones extracontractuales impensadas al sancionarse la ley” ( Carlos A. Gherzi. Celia Weingarten. Ley de defensa del Consumidor 24.240 comentada anotada y actualizada. Ed La Ley, Pág 4).*

A la luz de la normativa citada, y ateniéndonos al caso de autos, cabe distinguir las dos posibles situaciones por las que Credil cuenta con el número del Sr. Nieva.

En primer lugar, por las eventuales solicitudes de préstamos personales que el actor hubiera realizado a título personal con Credil, en cuyo caso estaríamos ante un caso de contratación de consumo, en el sentido dispuesto en el artículo 1093 CCCN. Sin embargo, esta posible situación fáctica (manifestada por Credil) no encuentra respaldo probatorio en el expediente, más que los dichos de las partes.

Ahora bien, la segunda situación, acreditada en autos, es la contratación entre Credil como proveedor y el Sr. Guzmán Llamunao como usuario, y en virtud de la que éste firma la solicitud de préstamo personal, -que contiene la cláusula 9- y brinda el número del Sr. Nieva ante el requerimiento de la empresa de que brinde dos números telefónicos para comunicarse en caso de ser necesario. Aquí el contrato de consumo es la causa fuente generadora de la relación de consumo entre Credil y Guzmán Llamunao, entendido dicho contrato de consumo en el marco del artículo 1093 CCCN.

Que en este vínculo jurídico, la posición del Sr. Nieva es la de un tercero ajeno a tal relación; no obstante Credil, respaldando su accionar en lo dispuesto en la cláusula 9 de la solicitud de préstamo, se ha comunicado telefónicamente con el actor con el fin de ofrecerle beneficios. Nos encontramos así, ante una relación de consumo, de la cual el Sr. Nieva no es parte, pero sin embargo en virtud de la misma, se encuentra afectado por cuanto *las prácticas comerciales (llamadas telefónicas insistentes y reiteradas) que de dicha relación se desprenden, lo ubican como destinatario de las mismas.*

En referencia a la particular situación en que se encuentra el actor corresponde traer a colación la figura del “consumidor expuesto” que había sido incorporada legislativamente con la reforma que la Ley 26.361 efectuó el año 2008 a la ley 24.240 en su artículo 1, y en virtud de la cual se reconoció un tercer sujeto receptor de la protección consumeril, al incorporarse en la parte final de la norma la frase que reza: “*quien de cualquier manera esté expuesto a una relación de consumo*”. Incorporada al plexo normativo la figura de mención solo hasta el 2015, momento en que se elimina legislativamente del artículo 1, su referencia, es explicada claramente por los Dres. Sandra Frustagli y Carlos Hernández al decir que: “... c) *expuesto a una relación de consumo (última parte, segundo párrafo, art 1) es el sujeto que se sitúa frente a un peligro derivado de una relación de consumo o que resulta efectivamente afectado .. sujetos indeterminados sujetos a prácticas abusivas ...*” (Carlos A. Gherzi. Celia Weingarten. Ley de defensa del Consumidor 24.240 comentada anotada y actualizada. Ed La Ley, Pág 6). También se ha dicho que: “*El expuesto a una relación de consumo fue entendido como la persona que, a pesar de tener relación con un evento, no toma parte en el mismo siendo un observador, pero en el que pueden influir las consecuencias de este. En suma, un tercero, un expectante, en relación al bien o al servicio y que se encuentra próximo al mismo, pero no protagoniza la relación*” ( Código Civil y Comercial de la Nación. Analizado comparado y concordado. Alberto J. Bueres. Editorial Hammurabi. José Luis Depalma editor. 4ª reimpresión 2015. Pag.628).

La figura del consumidor expuesto, entendiéndolo por tal a aquel que se encuentra a merced de una relación de consumo como sujeto dañado, actualmente no forma parte de la legislación vigente, ya que la reforma del año

2015 eliminó su referencia del artículo 1 de la Ley 24.240. No obstante el actual 1096 del CCCN prevé la tutela de normas consumeriles para sujetos equiparados a consumidores frente a las prácticas abusivas. El artículo 1096 expone: *“Ámbito de aplicación. Las normas de esta sección y de la sección 2<sup>a</sup> del presente capítulo, son aplicables a todas las personas expuestas a las prácticas comerciales, determinables o no, sean consumidores o sujetos equiparados conforme a lo dispuesto en el artículo 1092”*. Al respecto se ha dicho que: *“El expuesto a prácticas comerciales no es el bystander del artículo 1 de la Ley de Defensa del Consumidor, que es el que está a merced de las relaciones de consumo – como dañado. El que aquí se contempla es el que lo está respecto a las prácticas comerciales, entendidas como usos, modos de atención o políticas de marketing, lo que implica un caso de distinta situación jurídica y un supuesto mucho más restringido”* (Código Civil y Comercial de la Nación. Analizado comparado y concordado. Alberto J. Bueres. Editorial Hammurabi. José Luis Depalma editor. 4<sup>a</sup> reimpresión 2015. Pag.631).

Habiendo dicho esto y en el entendimiento de que el actor, bajo estos parámetros citados se encuentra situado como una persona expuesta a prácticas comerciales, procederé a dar tratamiento a lo peticionado.

## **2) Prueba ofrecida en autos.**

Que tal como ya fuera señalado el Sr. Nieva alega haber sido víctima de reiterados llamados por parte de la firma demandada, por más de tres años. A los fines de acreditar su petición acompañó capturas de llamadas telefónicas, las cuales fueron cuestionadas y desconocidas por la demandada. Las mismas resultan ser del año 2023. Acompaña formulario N° 5 que acredita el cumplimiento de la instancia de mediación prejudicial, la cual conforme reza la misma finaliza por “falta de acuerdo”.

A su turno la parte demandada acompañó prueba documental consistente en copia del documento cancelado de solicitud de Préstamos Personal, Condiciones Generales y Particulares de Suscripción, Información al Cliente, perteneciente al Señor Edgardo Onofre Guzmán Llamunao y copia de la consulta realizada por la línea telefónica 2.1. al Registro Nacional No llame, que arrojó resultado negativo por la inscripción de esa línea en el registro.

Ofreció el testimonio del Sr. Edgardo Onofre Guzmán Llamunao y confesional del actor que luego fue desistida.

Que obra agregado en autos en fecha 29/05/2024, informe emitido por la Dirección de Promoción del Derecho a la Privacidad, se indica que el teléfono 2.4. no se encuentra registrado en el REGISTRO NACIONAL NO LLAME en los términos de lo normado por la ley 26.951.

### **3) Análisis de la existencia de prácticas comerciales abusivas.**

Las presentes actuaciones son originadas por el reclamo efectuado por el Sr. Nieva –enmarcado en el proceso de menor cuantía- contra Credil SRL solicitando el resarcimiento de daño moral y psicológico en el marco de las normas de derecho del consumidor. El Sr. Nieva denuncia que a partir del año 2018 ha recibido múltiples llamadas telefónicas a su número de teléfono celular en las que Credil preguntaba por Llamunao (persona a la que el brindo su número de celular para poner en datos personales requeridos por Credil al momento de solicitar un préstamo personal) para, en un primer momento solicitar el pago de cuotas atrasadas y luego para ofrecerle paquetes de beneficios, ante lo que el respondía que no era Llamunao, que solo había brindado su número de celular ante el pedido de aquel, y que no insistieran más, pese a lo cual las llamadas persistieron. Expresa que dichas llamadas afectaron su salud y su diario vivir así como también ocasionaron situaciones de molestias y alteraciones durante y con posterioridad a las comunicaciones.

Por su parte Credil, en su contestación, luego de explicar la operatoria comercial que activan para conceder un crédito personal, pone de resalto el cumplimiento por su parte de los siguientes deberes; el deber de información pre contractual (art 38 LDC) al informarle al cliente según sus antecedentes que tipo de plan de crédito puede y le conviene acceder, el deber de información general; al que se accede con la folletería y publicidad que hay en las sucursales de Credil (art 4 LDC) y el deber de información específico (art. 36 LDC) que es el brindado al momento de la rúbrica de la documentación de solicitud de préstamo personal y pagaré. Manifiesta que en el caso, el Sr. Llamunao, en oportunidad de contratar con Credil, firmó toda la documentación referida a la solicitud de préstamo, entre cuyas cláusulas se encontraba la

correspondiente al punto 9; en la que se brinda expreso consentimiento para que los datos personales brindados sean utilizados para campañas publicitarias. Que en la misma oportunidad, Guzmán Llamunao dio el número telefónico de Nieva.

El apoderado de la empresa refiere que al margen de la contratación de Guzmán Llamunao con Credil, consta en las bases de datos interna de la misma, que el propio Nieva –en dos oportunidades previas- habría solicitado préstamos con Credil y que en virtud de dichas contrataciones habría otorgado el mismo número telefónico; 0., prestando también su consentimiento para el uso de sus datos personales para campañas publicitarias, conforme lo clausula 9 de la solicitud de préstamo.

Que conforme las pruebas rendidas en autos, el número de celular de Nieva se encuentra en la base de datos interna de Credil porque fue el número que brindó Guzmán Llamunao al momento de su contratación con Credil. Sin embargo, conforme los dichos de la demandada, también existe una segunda vía mediante la cual el número de Nieva consta en las bases de Credil, ello sería como consecuencia de las contrataciones que en el pasado el mismo habría realizado a título personal con Credil, brindando el mismo número de teléfono. Este último extremo no se encuentra comprobado.

A la luz de lo expuesto cabe analizar si en el caso de autos no encontramos frente a la existencia de prácticas comerciales abusivas. La doctrina ha entendido que, *“Las prácticas comerciales se tiñen de ilicitud cuando “se violentan los buenos usos mercantiles, cuando resultan abusivas, cuando contraría el estándar impuesto por la buena fe, la moral y las buenas costumbres” siendo “vejatorias o denigrantes”*. Se agrega que; *“Las situaciones abusivas pueden presentarse cuando, en un contexto dado, se impide o limita la libertad o el ejercicio de los derechos de del consumidor o usuario” ya sea empleando técnicas de captación del público, asedio o imposición de actos de consumo”* (Revista de Derecho de Daños. 2022-1. Derechos del Consumidor I. Dirección Ricardo Luis Lorenzetti y Julio Cesar Rivera. Editorial Rubinzal Culzoni. María Belén Japaze, pág.205)

Que en el caso de autos, el actor ha recibido numerosas llamadas telefónicas

por parte de Credil, en las que solicitaban hablar con otra persona; el Sr. Guzmán Llamunao. El actor manifestó en respuesta a cada una de las llamadas, primero que el no era la persona destinataria de los mensajes, luego pidió que no lo llamen más a su número, porque no iban a resolver así ninguna situación, explicándoles incluso que estaban alterando su diario vivir con dichas comunicaciones, ante lo cual le contestaron que anotarían su pedido de no llamarlo en la base de datos interna. Pese a esto persistieron los llamados. Por su parte, Credil fundamenta su accionar, para el uso de datos personales brindados con fines publicitarios, en el consentimiento brindado por Llamunao en la cláusula 9 de la solicitud de préstamo personal, la cual establece: *“Publicidad: Presto mi irrestricto consentimiento expreso a los fines de que mis datos personales sean utilizados en campañas publicitarias a desarrollar por la firma por medios escritos, mensajería, SMS, llamados telefónicos u otra modalidad similar, en los términos del art. 8 inc. e) de la Ley 26.951, su normativa complementaria y/o modificatoria”*. De esta forma lleva adelante una práctica comercial de dudosa licitud, respaldando el ejercicio de dicha práctica en una cláusula perteneciente a un contrato de adhesión en la cual el consentimiento tampoco fue brindado por el Sr. Nieva, no especificándose en el contrato a quien pertenece dicho número. Nieva refiere una afectación en su diario vivir, un estado de alteración, entendiéndose que los llamados telefónicos aludidos tuvieron la magnitud de resultar invasivos de su esfera de intimidad y privacidad, demostrando la demandada incluso una marcada actitud de indiferencia ante el pedido de supresión de llamadas por parte del mismo, pedido al que hicieron caso omiso y continuaron llamándolo.

Que las prácticas realizadas por Credil, incluso quedan de manifiesto con los dichos vertidos en su contestación, al manifestar que no llamarían a una persona a quien no está dirigido el mensaje por cuanto ello resultaría antieconómico para cualquier empresa, sin reparar en la afectación que tal práctica trae consigo para la dignidad personal de cualquier persona humana, merituando únicamente los costos económicos que para la empresa tiene un llamado infructuoso.

En este caso, la práctica comercial en la que incurre Credil, reposa en una cláusula contractual abusiva. Se entiende que las cláusulas abusivas son

aquellas que “se imponen unilateralmente por una de las partes, perjudicando de manera inequitativa a la otra parte, o determinando una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio, por lo común, de los consumidores o usuarios aunque también de cualquier contratante que no llegue a revestir el carácter de consumidor.”(Revista de Derecho de Daños. 2022-1. Derechos del Consumidor I. Dirección Ricardo Luis Lorenzetti, Julio Cesar Rivera. Editorial Rubinzal Culzoni, pag 245). Por otra parte, doctrina y jurisprudencia han extendido la aplicación del concepto de cláusula abusiva a “aquellas prácticas comerciales que importan una desventaja comparativa para el consumidor ya sea porque se vea afectada su capacidad de discernimiento para ejercer la elección del producto o servicio a adquirir o que por las particularidades a través de las cuales el proveedor oferta sus productos o servicios los consumidores resulten alcanzados por prácticas vejatorias, intimidatorias y/o discriminatorias de todo tipo, que son muchas veces verificables en la práctica cotidiana. En consecuencia, básicamente las garantías que se consagran son el derecho al trato digno, equitativo y no discriminatorio, la prohibición de prácticas comerciales que de alguna forma limiten la libertad de contratar del consumidor, tutela destinada a toda persona expuesta a cualquier tipo de práctica comercial, aun cuando sean consumidores o sujetos equiparados, quienes podrán reclamar el respeto a los derechos que componen el régimen tuitivo.” (Código Civil y Comercial de la Nación. Analizado comparado y concordado. Alberto J. Bueres. Editorial Hammurabi. José Luis Depalma editor. 4ª reimpresión 2015. Pag. 631).

Es el artículo 8 bis de LDC, referido a trato digno y prácticas abusivas, expresamente tiene como uno de sus cimientos, el respeto a la dignidad del consumidor. En las XXII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, las Dras. Sandra Frustagli y Mónica Fresneda Saieg han establecido sobre el alcance del artículo 8 bis que “El artículo 8 bis impone al proveedor un estándar de comportamiento cuyo contenido atiende a la consideración del consumidor en su dimensión humana – a fin de regular su dignidad personal- y a la preservación de la igualdad y proporcionalidad en orden al contenido de la relación de consumo. Las prácticas de comercialización que transgreden el

*derecho del consumidor a un trato equitativo y digno o afecten la libertad de elección o transgredan el principio de buena fe o el de abuso de derecho constituyen prácticas abusivas prohibidas por la ley” (Ghersi).*

Que en el caso Credil ha desplegado prácticas que se han materializado en un trato indigno hacia el consumidor, desde que por la insistencia de las llamadas, el desoír un expreso pedido de cese de las mismas y su posición prevalente en el mercado, que condujeron a que el Sr. Nieva se sienta afectado por prácticas comerciales que han devenido en abusivas y que a su vez encuentran su fundamento en un cláusula abusiva. La referida afectación a la salud y al diario vivir que invoca el consumidor demuestra que las prácticas llevadas a cabo por Credil no han resultado inocuas, no son acciones carentes de consecuencias por cuanto han afectado la dignidad de la persona humana. Que el trato digno y equitativo requerido es una garantía constitucional propia del art 42. Es evidente, que estamos ante un caso de violación de la pauta de trato digno que consagra el artículo 8 bis LDC, por cuanto conforme la prueba vertida en autos, Credil no ha adoptado en las prácticas comerciales realizadas las medidas necesarias para que el consumidor sea considerado una persona humana con dignidad. Que tal trato digno es instalado incluso en el mismísimo art 42 CN que garantiza el trato digno y equitativo a todos los consumidores.

Dicho esto queda en claro que la afectación se ha producido, restando indicar la cuantía de los daños producidos, conforme los rubros peticionados por el actor.

#### **4) Análisis de los rubros indemnizatorios:**

El actor efectúa su reclamo por daño moral y psicológico por la suma de pesos quinientos mil. Tales rubros deben ser considerados en forma separada.

**a) Daño moral:** Se entiende al daño moral como “...una modificación disvaliosa del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, traducido en un modo de estar de la persona diferente de aquél que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial...”. (Cfr. Jorge Mosset Iturraspe, “Responsabilidad por Daños”, Ed. Rubinzal Culzoni 2.006, Tº V “Daño moral”, Pág. 118).- Para que proceda su reparación debe haberse producido una modificación disvaliosa del espíritu, en

el desenvolvimiento de la capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquél al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial (conf. Pizarro, Daniel, Daño Moral. Prevención. Reparación. Punición. El daño moral en las diversas ramas del derecho, pág.36, cita extraída del fallo de la Sala III de este tribunal ?in re? 17/6/08, González y otros c/ Corporación Asistencial S.A.).-Se ha sostenido en reiteradas oportunidades que "...no existen pautas exactas para su cuantificación (sobre el daño moral) y que es difícil precisar el sufrimiento de quien lo ha padecido. Al decir de Morello, Sosa y Berizonce (Códigos Procesales ..., Tº II, Pág. 239)?, (...)" que el monto del daño moral es de difícil fijación, que no se halla sujeto a cánones objetivos, ni a procedimiento matemático alguno, correspondiendo atenerse a un criterio fluido que permita computar todas las circunstancias del caso, sobre la base de la prudente ponderación de la lesión a las afecciones íntimas de los damnificados y a los experimentados, hallándose así sujeto su monto a la circunscripción y discrecionalidad del juzgador?. (CACiv. Viedma ?Céspedes Narciso c/ Pfund Raúl Oscar y Otros s/ daños y perjuicios (ordinario), 21/03/17).- B-1VI-381-C2019 - MORALES MARCOS ANTONIO C/ CONSTRUCTORA DEL LAZIO S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo) .-

En los presentes nos encontramos frente a un reclamo efectuado por un consumidor, por lo cual debemos ceñirnos a la normativa consumeril y a la especial protección que al respecto se brinda al consumidor.-

Se ha dicho que *"La LDC (Ley de Defensa del Consumidor) integra un intersistema con el CCC (Código Civil y Comercial, la aclaración me corresponde), en ajuste a la Constitución Nacional (CN) y a los tratados internacionales de derechos humanos (TIDH). En este contexto es importante resaltar que del primer párrafo del artículo 42 de la CN surge claramente que la tutela de las relaciones de consumo trasciende los aspectos meramente económicos, para extenderse a la protección de la salud, la seguridad-comprehensiva de la integridad física- y el trato digno, otorgando preeminencia a aquellos valores que enfatizan la protección del consumidor en cuanto ser humano, a la par de ocuparse también de sus derechos económicos."* (Pág.

469- *Daño Extrapatrimonial en las relaciones de consumo por Carlos A. Hernández. Revista de Derecho de Daños- Rubinzal Culzoni).*- "...Existe consenso en nuestra doctrina en cuanto a que el CCC ha diferenciado adecuadamente el daño en sentido amplio del daño resarcible, que "...no se identifica con la sola lesión a un derecho de índole patrimonial o extrapatrimonial, o a un interés individual o colectivo no reprobado por el ordenamiento jurídico, sino que es la consecuencia perjudicial o menoscabo que se desprende de la aludida lesión". Del mismo modo, se acepta pacíficamente que "De conformidad con la definición de daño jurídico que emana del artículo 1738 del CCC, puede definirse al daño moral (denominado en este artículo "consecuencias no patrimoniales") como la lesión de interés no patrimonial de la víctima que produce consecuencias de la misma índole", y que provoca "...una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir". (Daño Extrapatrimonial en las relaciones de consumo por Carlos A. Hernández. Pag. 476-7).

*"En el ámbito del Derecho común han existido -y en parte subsisten- diferentes criterios en orden a la prueba del daño moral. Sin embargo, se afirma con acierto que en muchas de esas posturas parten de desencuentros terminológicos que pueden perfectamente superarse; que como regla cabe su acreditación, a menos que el bien jurídico lesionado refiera a derechos personalísimos o a la dignidad de la persona; y que en su caso, la prueba siempre será indirecta a través de indicios o presunciones. Por ello pensamos que en las relaciones de consumo la cuestión probatoria se encuentra favorecida para el consumidor, dado que habitualmente la lesión que éste sufre ataca su dignidad o a sus derechos de la personalidad, lo que hace que no requiera su acreditación por inferirse de la mera conducta lesiva. Tal entendimiento resulta coherente con la flexibilización de la carga probatoria consagrada en el artículo 53, párrafo tercero de la LDC, y encuentra correlato en la jurisprudencia". (Daño Extrapatrimonial en las relaciones de consumo. Por Carlos A. Hernández. Pag. 483-4- Responsabilidad por daño no patrimonial- Revista de Derecho de Daños- Rubinzal Culzoni Editores).*

Que atento lo acotado de la presentación del actor no surge de las constancias de autos datos respecto de la situación personal del Sr. Nieva que permita

efectuar un análisis pormenorizado de su condición en torno al reclamo planteado, afectación y las consecuencias sobre el mismo. De allí que esto condiciona la merituación del perjuicio sufrido quedando solamente resaltada la afectación personal ante los reiterados llamados a pesar de no tener vinculación actual con la firma demandada.

Que de los dichos de testigo Guzmán Llamunao en su declaración surge que fue cliente de Credil SRL. Preguntado sobre si el aportó a CREDIL SRL el dato del número telefónico 2.1. respondió “Yo cuando pedí el crédito me pidieron dos referencias y creo que ese el número que di pero no lo recuerdo en este momento”. Preguntado sobre si ese número telefónico pertenece al Sr. Nieva José Antenor, respondió “si es el que me leyó si”. Preguntado sobre si tuvo que llenar algún formulario para que le dieran el crédito que solicitó respondió “me pidieron los recibos de sueldo y me hicieron firmar para que ellos me dieran el crédito”. Exhibido al testigo el formulario para ver si reconoce como firmado de su puño y letra fue reconocido por el testigo. Preguntado sobre si en alguno de esos dos celulares que figuran en el formulario si recuerda o le consta que uno de esos números sea de Nieva. Responde que esta su número de teléfono y el que termina en 32 es el de José. Expuso que su crédito está pagado. Preguntado si luego de cancelado el crédito dio de baja al número terminado en 32, respondió que no. Preguntado sobre si el Sr. Nieva hizo algún reclamo, respondió “Lo llamaron un montón de veces de Credil, le mostró unas llamadas telefónicas”. Preguntado como sabía que ese número pertenecía a Credil. Responde “yo estaba con el un día que lo llamaron a Nieva y le preguntaban por mí, por Llamunao, que Nieva preguntaba para que era y le decían que querían hablar conmigo”. En relación a la cantidad de llamadas recibidas, respondió que no se acordaba bien, creía que fueron más de veinte seguro. Indica que sacó su crédito en 2018 pero no recordaba el mes. Preguntado sobre si le consta si el Sr. Nieva volvió a recibir llamadas respondió “no le ha comentado nada ahora, no se si lo han llamado”. Siguió diciendo “El me fue a ver a mi casa un día, estuvimos charlando y me comentó que lo llamaban de Credil, yo me había atrasado de un mes a otro en el pago de las cuotas, pero después a él lo siguieron llamando”. Consultado el testigo sobre si esos llamados causaban algún inconveniente al Sr. Nieva, respondió, si que tuvo

problemas con la familia. Lo llamaban cuando estaba almorzando y eso le causaba problemas. Preguntado sobre que tipo de problemas le causaba, respondió que discutía con los hijos.

De los dichos del testigo queda en evidencia que las llamadas fueron efectuadas, incluso habiendo presenciado una de ellas y sobre todo destacando que en dichas llamadas no preguntaban por el actor sino que se referían a la vinculación más cercana en el tiempo, esto es entre la accionada y Guzmán. Asimismo el testigo indicó que las llamadas generaban tensión en el ámbito familiar.

Del relato efectuado en autos el actor ha señalado “Al pasar los meses cada vez que llamaban yo opté por pedirles que no llamen a mi número porque hablando conmigo no iban a resolver la situación, que estas llamadas ya alteraban mi vida diaria. Muchas veces durante las llamadas estaba alterado por el accionar de Credil....Pero hoy en 2023 las llamadas continúan y me siguen diciendo que quieren hablar con Edgardo Guzmán Llamunao...En la última llamada me sentí usado, humillado, estuve mal después de la llamada por eso recurro a la justicia...”.

De lo dicho se puede inferir que el malestar ocasionado al actor fue real, en tal sentido la solución que halló fue buscar asistencia letrada y acudir a la instancia prejudicial de mediación para poner fin a los llamados. Que tal los dichos de autos los llamados duraron hasta tanto Credil tomó conocimiento a partir de la notificación a dicha instancia, por lo cual debemos señalar también que al momento del inicio de los presentes dichos llamados ya no se producían, sin perjuicio de reclamar el actor la correspondiente indemnización por la afectación resultante de los mismos.

Que a más de acompañarse en autos el informe negativo del Registro Nacional No Llame, lo cierto es que el Sr. Nieva bien pudo desconocer la existencia de dicho registro, y ello no desmerece su reclamo.

En tales condiciones y valorando lo dicho por los dichos del testigo y las constancias de autos considero procedente el reclamo por daño moral el cual fijaré en la suma de \$100.000, atento no haber efectuado el actor una petición específica respecto del mismo.-

**b) Daño psicológico:** En relación a este se lo ha definido como *“una clase de lesión a la persona que constituye fuente de daños resarcibles, aquel no se identifica con el daño moral, aunque ciertamente puede generarlo. Dentro de dicha perspectiva, el Daño psíquico supone una perturbación patológica de la personalidad de la víctima, que altera su equilibrio básico o agrava algún desequilibrio precedente. Comprende tanto las enfermedades mentales como los desequilibrios pasajeros pero, ya sea como situación estable o bien accidental y transitoria, implica en toda caso una faceta morbosa, que perturba la normalidad del sujeto y trasciende su vida individual y de relación.”* (Metodología para la Cuantificación del Daño Moral. Gabriel M. Leonhardt- Revista de Derecho de Daños- Cuantificación del Daño- Rubinzal Culzoni. Pag. 352).

En lo que respecta a la prueba del daño psicológico mientras que el daño moral no requiere prueba directa, sino que se infiere presuncionalmente, *“cuando la fuente nociva es una lesión psíquica, que implica un matiz patológico, requiere demostración concreta, especialmente a través de peritajes neurológicos, psiquiátricos o psicológicos que serán de utilidad a la hora de determinar el agravamiento del monto básico por daño moral”*.(Metodología para la Cuantificación del Daño Moral. Gabriel M. Leonhardt- Revista de Derecho de Daños- Cuantificación del Daño- Rubinzal Culzoni. Pag. 354).

En estos actuados no se ha ofrecido prueba alguna que permita determinar la existencia de una patología en el actor generada por los hechos descriptos, y tal como se relatará supra a los fines de su determinación y cuantificación se requiere su acreditación, ya sea con el acompañamiento de certificados médicos que demuestren su condición, o tratamiento realizado, o bien la solicitud de un informe pericial que de cuenta del estado del accionante. Esta información es inexistente en autos, por lo cual dicho rubro no puede prosperar.-

## **5.- Conclusiones:**

Que el punto central de este fallo, no es sancionar la subsistencia de los llamados en el tiempo per se, sino cuando estos llamados se encuentran ligados a la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que

el consumidor suscribe, incluso desconociendo su contenido y que derivan en un trato indigno respecto del mismo o como en este caso de personas que quedan expuestas a las relaciones de consumo.

Que en el presente pueden apreciarse conductas por parte de la demandada, que hacen al modus operandi de estas empresas como lo son la práctica de llamados telefónicos ya sea a título publicitario o para intimar a efectuar los pagos atrasados, que estas llamadas no se encuentran prohibidas, pero no puede negarse los efectos que pueden causar en las personas cuando las mismas se prolongan en el tiempo, en forma diaria e indefinida aún cuando las obligaciones contenidas en el contrato se encuentran canceladas.

Es así que en tales condiciones y en base a lo desarrollado en los puntos previos, corresponde hacer lugar parcialmente a la demanda interpuesta por el Sr. Nieva respecto de la firma Credil SRL.

**6.-Costas:** En lo que respecta a las costas del presente he de imponerlas a la demandada en la parte en la que prospera, esto es el rubro por daño moral y por el rubro que se rechaza, en el orden causado gozando el actor del beneficio de gratuidad otorgado por la Ley 24.240. En tal sentido se ha sostenido: *“Es doctrina legal obligatoria (art. 42 de la ley 5.190) que no cabe en el proceso de consumo, imposición de costas al consumidor aunque resulte vencido correspondiendo en tal caso, la distribución en el orden causado. En este sentido recuerdo que ya en el precedente “Janavel” (sentencia de fecha 11/12/2012, correspondiente al Expte. CA-21045) he dicho que “justicia gratuita” no solo comprende los impuestos, tasas y contribuciones requeridos como condición para el trámite de la demanda, sino que además, se hace extensiva a todas las costas del proceso trayendo a colación un más viejo fallo de la Excma. Corte Suprema de la Nación en el que no se impuso costas al consumidor aun vencido, invocando precisamente la gratuidad que consagra la ley 24.240 (a fin de ser breve me remito a la lectura de mi voto en tal pronunciamiento). Este ha sido un criterio afianzado de esta Cámara por más de diez años y, como se dijo, el mismo criterio resulta ser también doctrina legal obligatoria.”* (Cámara de Apelaciones de Gral. Roca, en autos RO-09334-C-0000 - PEÑAGARICANO JULIAN C/ BANCO MACRO S A S/ SUMARISIMO-18/04/2023).-

Teniendo en consideración el único rubro por el cual procede la demanda y el rubro rechazado, y ateniéndonos a que se trata de un proceso de menor cuantía no superando el cálculo el mínimo legal impuesto por el art. 9 de la Ley G 2212, se toma dicho mínimo a los fines regulatorios.-

Por todo lo expuesto,

**SENTENCIO:**

**1)** Hacer lugar parcialmente a la demanda iniciada por el Sr. José Antenor Nieva y en consecuencia condenar a Credil SRL, a pagar al actor la suma total de \$100.000 en el plazo de diez (10) días corridos desde la presente sentencia, bajo apercibimiento de ejecución, y rechazar el reclamo de indemnización de daño psicológico.-

**2)** Imponer las costas a la accionado en relación al rubro daño moral y por su orden respecto del rubro que no prospera por las razones señaladas en los considerandos, haciendo saber que la parte actora se encuentra exenta de su pago por contar con beneficio de gratuidad previsto por el art. 53 de la Ley 24.240.-

**3)** Regular los honorarios profesionales de la Dra. Melisa Alderete por su participación en la suma de 5 IUS (\$210.325.-) a cargo de Credil SRL por el rubro que prospera. Regular los honorarios del Dr. Adrián Saggina en su carácter de apoderado de Credil SRL en la suma de 7 IUS (\$294.455.-) a cargo de Credil SRL. Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquella y los mínimos legales.(mínimo legal art. 9 de la Ley G 2212 5 IUS). Cúmplase con el aporte de ley N° 869.

**4)** Regístrese. Notifíquese en los términos de la Ac. 36/2022 anexo I apartado 9 inc. A). A los fines de la notificación se vincula al presente expediente a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro.-

***Dra. Rocío Isamara Langa***  
***Jueza de Paz Titular***