

Cipolletti, 28 de agosto de 2025

AUTOS Y VISTOS: Para resolver en los presentes caratulados "GONZALEZ, MERCEDES IRENE C/ TARJETA NARANJA S.A.U. S/ MEDIDA CAUTELAR (AUTÓNOMAS) - MEDIDA AUTOSATISFACTIVA" (Expte. CI-01048-C-2025); y

CONSIDERANDO: 1.- Que en fecha 11/08/2025 se presentó la Sra. Mercedes Irene GONZALEZ, con el patrocinio del Defensor Oficial Dr. Gustavo Matías Vidovic, y solicitó que se decrete medida cautelar de no innovar, a los efectos de que se ordene en forma inmediata a Tarjeta Naranja S.A.U. a que se abstenga de realizar por cualquier medio (telefónico, postal, electrónico, etc.) reclamos extrajudiciales o iniciar acciones judiciales tendientes al cobro de un préstamo otorgado y acreditado en su cuenta bancaria por la suma de \$1.390.000, como así también de informar o incluirla en cualquier base de datos con antecedentes financieros negativos.

En concreto, refirió que dicho préstamo fue solicitado y acreditado en su cuenta mediante la maniobra de "phishing" en forma fraudulenta por terceras personas de identidad desconocida, y posteriormente transferido parte del mismo por terceros a cuentas desconoce.

En su relato de los hechos, manifestó que el día 19/07/2025, tras ver una publicidad en Facebook sobre un "40% de descuento para jubilados con Tarjeta Naranja", hizo clic en ella y procedió a enviar a un mensaje manifestando que deseaba obtener ese beneficio.

Que, aproximadamente 15 minutos después, recibió una llamada desde el celular N° 3576518795, de una persona que se identificó como "Agustín Torcasi", asesor de Tarjeta Naranja, quien le informó sobre un préstamo aprobado por \$1.390.000, el cual ella no había solicitado.

Continuó relatando que el impostado asesor efectuó ciertas preguntas con respecto al banco en el cual percibía haberes, si contaba con mercado pago y si operaba con la aplicación de "Naranja X".

Señaló, que ante esta situación el Sr. "Torcasi" la insta a bajar la aplicación, para lo cual comienza diciendo: "*Mercedes tiene que ir a la tienda Google Play*", y que aprovechándose de su desconocimiento de las nuevas tecnologías, procedió a realizar lo encomendado por el supuesto asesor. Luego, adujo que el estafador le indica: "*Mercedes, para tener el descuento de jubilado debe transferirle el dinero a nuestro gerente de Naranja X, el Sr. Pablo Jesús Novarese, numero de CBU: 4530000800018161438053, número de cuit 23289899189*"; y que también le indicó

que una vez que hiciera las transferencias del dinero del préstamo al Sr. Novarese, el mismo quedaría sin efecto, procediéndose a su anulación.

Es por ello, que afirmó haber realizado cinco transferencias por \$247.231 y una por \$153.000 a cuentas de terceros, bajo la premisa de que así obtendría el beneficio de jubilada y el préstamo quedaría sin efecto.

Adujo que luego de haber efectuado las transferencias, ese mismo día -19/07/25- recibió un mensaje de whatsapp a las 19,04 hs. desde el celular N° 3576518795 en el que cual le informa: “Comunícate de inmediato porque el área administrativa me informó que se tiene que pasar a debitar \$1.390.000 - El préstamo quedó activo, ya no se puede volver atrás”

Ante tal situación, alegó haber advertido que fue víctima de una estafa virtual por "phishing" donde se suplantó su identidad y se utilizaron sus datos personales para solicitar un préstamo sin su autorización ni consentimiento, aprovechándose de su condición de adulta mayor vulnerable.

En consecuencia, indicó que el lunes 21/07/2025 radicó la denuncia por estafa en la comisaría 79 de Cipolletti y que a pesar de los reclamos realizados a Tarjeta Naranja (incluyendo el envío de la denuncia policial), no obtuvo respuesta favorable y continuó recibiendo mensajes y correos electrónicos instándola a regularizar la situación de mora bajo apercibimiento de inicio de acciones de cobro.

Agregó que antes esta situación le generó una gran indignación y desestabilizó su delicado estado de salud, provocándole subidas de diabetes y presión, y arritmias, lo que motivó una internación del 22/07/2025 al 31/07/2025.

Además refirió haber realizado denuncias ante Tarjeta Naranja SAU y la oficina de Defensa del Consumidor de la Provincia de Río Negro, solicitando la anulación del préstamo, que se abstengan de perseguir el cobro de la cuotas por vía extrajudicial o judicial, y que no se le informe como deudora en ninguna base de datos (BCRA, Veraz, etc.), sin embargo aún no ha obtenido respuesta favorable.

Citó las normativas del derecho consumeril, art. 42 de la Constitución Nacional, arts. 5, 8 y ccds. de la ley 24240, y la Res. N° 139/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Secretaría de Comercio Interior.

En base a todo ello, solicito se ordene a la demandada se abstenga de realizar descuentos por cuotas del préstamo y que, en consecuencia, suspenda la aplicación de intereses moratorios, compensatorios y punitivos, como así también se abstenga de informar la supuesta deuda al sistema de información crediticia tal como Veraz y otras

plataformas de deudores.

Igualmente, solicitó que se disponga la prohibición de iniciar o continuar cualquier tipo de acción, tanto judicial como extrajudicial, dirigida al cobro del préstamo en cuestión, todo ello hasta tanto se resuelva la denuncia penal por estafa radicada en sede penal.

2. Deducida en tales términos la pretensión cautelar, es relevante recordar que el art. 230 del CPCC exige a los fines del dictado de la medida de prohibición de innovar, o por el contrario innovativa, que *"el peligro de que, si se mantuviera o alterara, en su caso, la situación de hecho o de derecho, la modificación pudiera influir en la sentencia o convertir su ejecución en ineficaz o imposible"*. En consecuencia, si el peligro surge, precisamente, de mantener la situación existente, el juez debe ordenar la modificación de esa situación o "innovar".

En esta línea de pensamiento, la doctrina sostiene que *"La prohibición de innovar consiste en una medida precautoria que asegura que no se cambie la situación de hecho o de derecho, impidiendo que pueda perjudicarse a una de las partes en una relación jurídica modificando los bienes motivo de ella, o los derechos que los litigantes tienen sobre dichos bienes (LINARES, J. F., "La prohibición de innovar. Bases para su sistemática", en Revista del Colegio de Abogados, Buenos Aires, nov.-dic., 1942, p. 821; PODETTI, Tratado de las medidas cautelares, ed., 1969, p. 371) (C. 1ª La Plata, sala 3ª, causas 175.993; reg. int. 376/79; 179.305, reg. int. 399/80; C. 2ª La Plata, sala 1ª, causa B-31.285, reg. int. 36/71; C. 1ª Civ. y Com: San Martín, Sensus XI-84; C. Civ. y Com. San Nicolás, 15/6/2006, "Banco Integrado Departamental Cooperativo Ltda. (su quiebra) v. Grasso Marcelo S. s/cobro ejecutivo", Juba sumario B857502; C. Civ. y Com. Morón, sala 2ª, 16/8/2005, "Aadi Capif A. C. R. v. Besagonill, Abel N. Y. Kings Pub SA s/incidente de medida cautelar y ejecución de sentencia)".* (Cf. MORELLO - SOSA - BERIZONCE "Códigos Procesales...", Editorial Abeledo Perrot. Tomo III, Versión e-book, pág. 1569/1570).

La jurisprudencia es conteste al sostener que *"La prohibición de innovar constituye una medida subsidiaria, residual, sólo viable ante la inexistencia de otras vías más aptas para alcanzar el fin perseguido. Sólo deviene admisible cuando constituye el único camino viable a fin de asegurar la existencia del fin y objetos perseguidos, siendo su improcedencia manifiesta en el caso de existir medidas menos perjudiciales que llevan a idénticos resultados."* (Cf. CC0002 SM 60727 RSI-177-8 I 22/07/2008).

De la documentación acompañada -entre ellas capturas de pantalla de transferencias realizadas a Pablo Jesus Novarese- surge una fuerte probabilidad de que la actora sea titular de una cuenta abierta a su nombre en Tarjeta Naranja SAU y que se encuentre depositada en la misma la suma \$1.390.000, en concepto de un préstamo de dinero.

Ello, me permite tener por acreditado el vínculo jurídico que existe entre la actora y Tarjeta Naranja SAU, y su caracterización como relación de consumo (arts. 1, 2, 3 Ley 24240 y art. 1092 CCyC), o bien -como una especie de aquella- un contrato de consumo (art. 1093 CCyC).

Conforme a ello, siguiendo los parámetros delineados por nuestro Superior Tribunal de Justicia, cabe destacar que al efectuar el análisis de la procedencia de la medida cautelar incoada en autos, se tendrá en especial consideración la finalidad tuitiva del régimen consumeril "dotado de una jerarquía superior a cualquier subsistema legal de derecho común" (in re: "BANCO CREDICOOP C/ CASTELLO" Se. 81 del 06.11.2017 y "ABN MRO BANK N V C ESTEBAN" Se. 72 del 09.10.2014").

Asimismo, debe destacarse que en el caso en consideración se presenta una situación de "hipervulnerabilidad" del consumidor. Es que en efecto, en éste caso la actora consumidora, resulta ser una persona mayor de edad, con problemas de salud y jubilada (conforme documental adjunta), la cual pretende superar la nota de debilidad estándar o común a todo consumidor, con el objetivo de ahondar en situaciones particulares conyunturales, transitorias o permanentes, inherentes a la persona o externas, que acentúan su fragilidad en una relación de consumo adecuada.

Que en lo que refiere a éste tipo de consumidores, calificada doctrina ha establecido que: *“La categoría de consumidor hipervulnerable o con vulnerabilidad agravada se configura cuando, más allá de la vulnerabilidad propia de la figura, concurren otras condiciones intrínsecas a la persona (vg.: edad, sexo, discapacidad), sean temporales o permanentes, o bien circunstancias extrínsecas (sociales, culturales, económicas, etc), identificadas en grado importante con situaciones de desigualdad estructural, que la sitúan ante riesgos de afectación de sus*

derechos fundamentales o le generan un estado de indefensión en un caso concreto...” (Frustagli, Sandra “La protección de los consumidores hipervulnerables durante la pandemia”, en Revista de Derecho de Daños, T. 2020-3, Rubinzal Culzoni, p. 307 y ss.).

Es por ello, que entiendo que este tipo de consumidores demanda una especial protección, debido a las situaciones de vulnerabilidad que exigen ser tratadas de manera diferenciada para posibilitar la superación de aquellas desigualdades reales que afectan o dificultan el efectivo ejercicio de derechos fundamentales de la persona humana, su pleno disfrute o el acceso a ellos.

Sentado ello, y analizado el caso bajo tales directrices, advierto que de la documental acompañada -capturas de pantalla, denuncia penal de fecha 21/07/2025, captura de correo electrónico donde la actora efectúa el reclamo ante Tarjeta Naranja SAU, solicitud de atención al CADEP- existe una fuerte probabilidad de que la plataforma fáctica descrita en el escrito de demanda haya ocurrido efectivamente como lo relata la actora.

Tal es así, que en cuanto al origen o motivo de la operación en cuestión, resulta de la documental presentada por la peticionante que en fecha 11/08/2025 se habrían realizado transferencias de dinero al CBU: 4530000800018161438053, número de cuit 23289899189 bajo titularidad del Pablo Jesus Novarese, y que la mismas fueron efectuadas por haber sido inducida por instrucciones supuestamente provenientes de personal de Tarjeta Naranja, por un "aparente" devolución del préstamo otorgado al gerente de Tarjeta Naranja SAU.

Y, que posteriormente advertida de la naturaleza de la maniobra, y desconociendo haber efectuado cualquier solicitud de crédito o préstamo (haber dado su consentimiento para ello), efectuó los reclamos pertinentes, hasta aquí - aparentemente- sin éxito; lo que la deja expuesta a una eventual ejecución que afectaría su capacidad de pago y podría por lo tanto ocasionarle consecuencias patrimoniales irremediables (peligro en la demora y potencial daño irreparable).

A los fines de la valoración provisoria de mérito del derecho que se pretende proteger (verosimilitud), cobra relevancia lo dicho en jurisprudencia en cuanto a que *"...a esta altura del desarrollo de las contrataciones, no cabe duda de que nos encontramos frente a un contrato de consumo, de modo que los principios de protección del consumidor guiarán la apreciación del caso. En tal sentido, la parte más*

débil de la relación es la aquí actora en tanto destinataria de la utilización de un sistema diseñado por la entidad bancaria, sobre quien pesa el despliegue de todas las salvaguardas que doten de confiabilidad al mismo para su operación electrónica o digital (cajeros automáticos o homebanking)." (Cf. Cámara de Apelaciones de La Plata, Sala III, RSI-LXIV, causa 127918 de fecha 10-12-2020 en autos caratulados "GONZALEZ ANA ESTER C/ BANCO PROVINCIA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES S/ MEDIDAS CAUTELARES").

Además, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha expresado: *"Las medidas cautelares no exigen de los magistrados el examen de certeza sobre la existencia del derecho protegido, sino solo su verosimilitud. Es más, el juicio de verdad en esta materia se encuentra en oposición a la finalidad del instituto cautelar, que no es otra que atender a aquello que excede del marco de lo hipotético, dentro del cual, asimismo agota su virtualidad"* (CS, Fallos 306- II:2060).

En el sentido indicado y considerando las circunstancias apuntadas y el manifiesto peligro en la demora, se optará por una solución precautoria que impida la consumación del perjuicio a la accionante (mediante la ejecución del préstamo denunciado como irregular) hasta tanto se resuelva la pretensión de fondo, teniendo en consideración el microsistema protectorio de orden público que se establece a partir de los artículos 42 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional, 30 de la Constitución Provincial, 8 del Pacto de San José de Costa Rica, ley 24.240, art. 1092 sigs. y ccds. del Código Civil y Comercial de la Nación; como asimismo su condición de consumidora hipervulnerable en el marco de la Res 139/2020.

Por todo lo expuesto, **RESUELVO:**

I.- Bajo responsabilidad de la peticionante, hacer lugar a la medida cautelar solicitada y en consecuencia, ordenar a TARJETA NARANJA SAU, se abstenga de realizar descuentos a la Sra. MERCEDES IRENE GONZALEZ DNI 12.429.919, por cuotas del préstamo y que, en consecuencia, suspenda la aplicación de intereses moratorios, compensatorios y punitivos, como así también se abstenga de informar la supuesta deuda al sistema de información crediticia tal como Veraz y otras plataformas de deudores. Como asimismo, se abstenga de realizar reclamos extrajudiciales o iniciar acciones judiciales tendientes al cobro del préstamo. (arta. 177, 212 y cctvos del CPCC).

Para su toma de razón, líbrese el oficio del caso.

II.- Eximir a la solicitante de contracautela por su condición de consumidora

hipervulnerable y el beneficio de justicia gratuita que le acuerda la ley (art. 53 LDC).

III.- Intimar a la peticionante a que, una vez hecha efectiva la medida, interponga dentro del plazo de DIEZ (10) días la acción respectiva o, en su caso, acredite el inicio de la mediación prejudicial obligatoria, bajo apercibimiento de decretarse la caducidad de la medida cautelar (art. 189 del CPCC).

IV.- NOTIFÍQUESE por cédula a la afectada con transcripción del código para acceder a las constancias de la causa: XIQZ-WAOG; y link de acceso: <https://puma.jusrionegro.gov.ar/expjud/busqueda-publica/consulta-demanda>.

V.- La presente sentencia se registra en protocolo digital y quedará notificada a la solicitante de la medida a través de su publicación en el sistema de gestión judicial PUMA (cfr. arts. 38, 120 y 138 CPCC).

Diego De Vergilio

Juez