

Viedma, 23 de febrero de 2026

EXPEDIENTE: BORCHI PATRICIA ALEJANDRA C/ TARJETA NARANJA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)- RECEPTORÍA SEON B-1VI-682-C2022. PUMA N° VI-30502-C-0000.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 16/03/2022 se presenta la Sra. Patricia Alejandra Borchí, mediante patrocinio letrado, e interpone demanda de daños y perjuicios en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor contra Tarjeta Naranja SA, por la suma total de \$ 250.000 y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, con expresa imposición de costas. Asimismo, peticiona el beneficio de gratuidad conforme lo establecido en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor y que se ordene a Tarjeta Naranja SA anular las tarjetas de crédito otorgadas sin su consentimiento, los adicionales y las consecuentes compras que se hayan efectuado en su perjuicio - otorgadas por medios electrónicos- los que consideró fraudulentas. En ese contexto, requiere, además la suma de \$ 250.000 en concepto de daño punitivo.

Refiere que su relación con la demandada fue en carácter de adicional a la Tarjeta Naranja SA de titularidad de su esposo, el Sr. Daniel Álvarez.

Explica que, el día 13/04/2021, en ocasión de haber dejado su automóvil en costanera de la ciudad de Viedma, fueron víctimas del robo de documentación. En consecuencia, se radicó la correspondiente denuncia policial y la denuncia de las tarjetas sustraídas.

Añade que reemplazaron el plástico de su esposo, no así el suyo, en carácter de adicional. Por tal razón efectuó el reclamo y le informaron que no sería posible ya que era titular de dicha tarjeta.

Sostiene que, ante la imposibilidad de obtener información más concreta, se acercó a la oficina de atención al público en la ciudad de Viedma, donde informaron "off de record" que por vía online habían solicitado una tarjeta de crédito y que habían gastado "una importante suma de dinero".

Argumenta que, como la tarjeta de crédito fue solicitada de manera fraudulenta, jamás recibió ningún resumen de cuenta ya que no contaban con datos personales tales como correo electrónico, ni número de teléfono, mucho menos la dirección, por tales motivos nunca pudo desconocer los consumos, y en total violación con las normas de la Ley 24240 y Ley 25.065, hasta el día de la fecha desconoce cuál es el monto de deuda y como fueron los hechos y a nombre de quien se hicieron las compras.

Manifiesta que posteriormente comenzó un sistemático hostigamiento. Su esposo

recibió, en el correo institucional de su trabajo dalvarez@horizonte.com.ar, correos reclamando la deuda. Indica que las comunicaciones fueron recepcionadas en fecha 30/11/2021, 27/01/2022 y 31/01/2022. Agrega que las intimaciones fueron cursadas también al celular de su hijo Ivo por mensajes de texto vía WhatsApp reclamando una deuda que era supuestamente de ella. En este caso le indicaban que se comunicaban de un estudio jurídico al que le encomendaron iniciar las acciones legales pero ofreciendo quitas y cuotas, desconociendo absolutamente el total de la deuda y negándose a entregarle el detalle de las compras, indicando solamente que ellos tenían un “certificado de deuda”.

Explica que esta situación le generó angustia además de un perjuicio económico frente a la posibilidad de quedar expuesta a ser incluida dentro de los deudores del Veraz como incobrable.

Sostiene la negligencia de la demandada al no corroborar sus datos, su aptitud crediticia pero especialmente manifiesta que le siguen reclamando consumos que no realizó. Esto tomando en consideración que no fue ella quien solicitó la tarjeta.

Enfatiza la situación de estafa provocada por el accionar de Tarjeta Naranja SA y solicita la anulación de la tarjeta de crédito otorgada sin su consentimiento, adicionales y las compras que se hayan podido efectuar en su perjuicio.

Peticiona que se aplique la multa correspondiente al daño punitivo, en especial por incumplimiento de la Ley 25065.

Funda en derecho, solicita medida cautelar, ofrece prueba, hace reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

2.- Conforme providencia de fecha 13/04/2022, se le asigna al trámite el proceso sumarísimo, se tuvo presente el beneficio de gratuidad, se hizo saber la aplicación de la carga dinámica de la prueba como así también la presunción establecida en el art. 355 del CPCC (Ley P4142 vigente al momento de su dictado). Se ordenó el traslado de la demanda y la vista al Ministerio Público Fiscal, la que fue evacuada en fecha 20/04/2022.

Asimismo, no se hizo lugar a la medida cautelar solicitada.

3.- En fecha 27/05/2022, se presenta la actora y, ante la incomparecencia de la demandada debidamente notificada, solicita que se fije la audiencia del art. 361 del CPCC (Ley P 4142).

4.- Conforme providencia de fecha 03/06/2022, y ante la existencia de hechos controvertidos, se fijó la audiencia prevista por el art. 361 del CPCC (Ley P 4142), de la

que da cuenta el acta de fecha 20/09/2022, proveyendo las pruebas ofrecidas.

En fecha 11/09/2025 se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del término probatorio, se decreta la clausura y se ponen los autos para alegar, por lo que en fecha 04/08/2025 la actora cumple con ello y el día 11/09/2025 se llama autos para sentencia.

5.- En fecha 17/10/2025, se suspende el llamado de autos y se dicta medida de mejor proveer.

6.- Cumplido con lo ordenado en fecha 19/12/2025 se llamó autos para sentencia providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

7.- Posteriormente al llamado de autos, conforme movimiento E0013 en fecha 06/02/2026, se presentó Tarjeta Naranja SA en autos.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

I.- De acuerdo con el modo en que la litis quedara trabada, la cuestión a resolver radica en determinar si corresponde atribuir responsabilidad en el marco de la relación que ha unido a las partes en el marco de la Ley de Defensa al Consumidor, y en su caso determinar la procedencia o no del rubro requerido como asimismo su cuantificación.

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

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según como se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigencia de la misma. En ese sentido, observo que la relación jurídica existente conforme fecha descriptas en demanda lo es de conformidad a la nueva Ley.

La segunda regla es que la ley es irretroactiva, sea o no de orden público. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. Conf. Kemelmajer de Carlucci, Aída. La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes. Rubinzal Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2015.

III.- Siendo la presente causa planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240), es conveniente recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica in favor debilis.

Así lo entendió la Corte Suprema de Justicia al sostener que “... la finalidad de la ley

24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución Nacional”. (C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V., sent. Del 21-III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX, “Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c DNCI - DISP 1270/03”, sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda).

En igual sentido, no se soslaya el lugar que la Corte Suprema de Justicia ha dado al principio tuitivo que consagra el espíritu de la Ley 24.240 al considerar que “(...) este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural. La lesión a su interés en este campo puede surgir no solo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de los modos de aplicación de estas o, simplemente, de conductas no descriptas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas. Es por ello que, con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos, la legislación contempla previsiones tuitivas en su favor en aras de afianzar esta protección preferencial de raigambre constitucional”. (CSJN, “Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Bank Boston NA s/ sumarísimo”, Fallos: 340:172, 14/03/17).

El máximo Tribunal Nacional también expresó en dicho fallo que “(...) esta tutela especial se acentúa aún más en los contratos bancarios celebrados con consumidores y usuarios, donde, del otro lado de la relación jurídica, se encuentra una entidad bancaria, profesional en la intermediación financiera y cuya finalidad es obtener un rédito en su actividad. Estos contratos, debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas. Por ello aquí, tanto la legislación como el control judicial juegan un papel preponderante (...) En este ámbito particular, el principio protectorio quedó plasmado en la reforma de la Carta Orgánica del Banco Central (ley 26.739) y su reglamentación sobre ‘Protección de los usuarios de servicios financieros’ y en el art. 36 de la ley 24.240 (texto modificado por las leyes 26.361 y 26.993) sobre las operaciones financieras para consumo (...) en suma, esta tutela se intensifica si se trata, como en el caso, de un contrato donde la entidad bancaria asume como obligación la protección del

ahorro. Al respecto, este Tribunal ha sostenido que ‘El ahorro que hace el ciudadano para resguardarse frente a las inclemencias del futuro o para aumentar su patrimonio, debe ser protegido por los jueces, sin que interese cuáles son sus propósitos individuales, salvo que se constate alguna ilicitud. Esta regla es la base de la tranquilidad que todos tenemos que gozar en una sociedad organizada, es el fundamento del respeto recíproco y es el principal impulsor del crecimiento económico que sólo puede ser realizado dentro de instituciones estables’ (Fallos: 329:5913; 330:5345 y 331:1890)”. (CSJN, Fallos: 340:172).

El Superior Tribunal de Justicia -citando parte de la obra de Graciela Lovece- sostiene que la LDC brinda una tutela especial: “(...) ‘en el reconocimiento de una situación de debilidad y vulnerabilidad estructural, genética y funcional de los consumidores y usuarios frente a los proveedores en las relaciones de mercado. La finalidad perseguida mediante la protección intensificada es la restauración del equilibrio jurídico y económico puesto que tratar como iguales a quienes son intrínsecamente desiguales incrementa la desigualdad, ocasionando un traslado de riesgos injustificado y éticamente reprobado’. (conf. Lovece, Graciela I., ‘El Consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales’, LL 07/07/2017, 3)”. (STJRNS1 Se. 86/17 “López Patricia Lilian”).

Desde esta óptica, “Es innegable que el proveedor de bienes y servicios exhibe la fortaleza que le confiere su condición de experto y profesional en el negocio. Tal estatus lo coloca en una situación de señorío en el escenario del mercado. La experticia del proveedor es innegable, pues es poseedor de una información que concentra y de la que dispone. El conocimiento es fuente de poder y esa superioridad técnica en cabeza de una de las partes determina inexorablemente la inferioridad jurídica del otro extremo de la relación” (...) “A partir de tal concepto, es claro que ese ‘consumo final’ se da en el marco de una transacción que ocurre fuera de una actividad profesional de la persona, entendido ello como que este último no involucrará el bien o servicio adquirido en otra actividad con fines de lucro, o en otro proceso productivo”. (Conf. CN Com., sala D, en autos “R., S. F. y otros c. Banco Santander Río S.A. s/ordinario”, causa N° 59.732, 27/10/2017).

En definitiva, los contratos financieros de consumo se encuentran sometidos a los principios generales de los contratos de consumo -además de los principios propios a su naturaleza-, integrándose de este modo a un enfoque sistémico pro consummatori. El Código Civil y Comercial recepta expresamente el trato digno que la entidad financiera

debe dispensar al cliente (art. 1.097), equitativo y no discriminatorio (art. 1.098), suministrar información cierta, detallada, comprensible y gratuita al cliente (art. 1.100), las pautas que regulan el carácter abusivo de las cláusulas (art. 1.117, 1.119 y cc.) y su control judicial (art. 1.122).

También tiene dicho nuestro Superior Tribunal de Justicia que "En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica". Se trata de un "(...) microsistema legal de protección con base en el Derecho Constitucional, que gira dentro del sistema de Derecho Privado. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse -en primer lugar- dentro del sistema y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es precisamente su carácter autónomo, y aún derogatorio de normas generales". (STJRNS1 Se. 72/14 "ABN AMRO BANK").

III.1.- El caso de autos se enmarca en una relación de consumo entre particulares y una sociedad emisora no financiera de tarjetas de crédito, comprendida en los términos de la Ley 21.526, cuyas funciones resultan análogas a las de las entidades bancarias en lo que respecta a la oferta y celebración de contratos de tarjeta de crédito.

Desde esa perspectiva, Tarjeta Naranja SA desarrolla entre sus operaciones la emisión y administración de tarjetas de crédito, actividad que, por su naturaleza, se integra al sistema financiero. Este tipo contractual se encuentra comprendido dentro de los denominados contratos bancarios, en tanto se estructura y ejecuta dentro de dicho sistema.

No puede soslayarse que, aun cuando se trate de una emisora no financiera, su actuación queda igualmente alcanzada por la normativa protectoria del consumidor, debiendo dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor.

En cuanto a la naturaleza del vínculo, cabe recordar que:

"El contrato bancario es, en general, celebrado por adhesión a cláusulas generales. Es en virtud de la masividad de los vínculos que es necesario recurrir a una redacción unilateral, rígida y dirigida a un público indeterminado. En la mayoría de los casos estas cláusulas generales están elaboradas como una invitación a ofertar, la que, luego de llenada y firmada por el adherente constituyéndose en oferta, es analizada por el banco y aceptada. Se aplica el régimen de interpretación contra stipulatorem y de cláusulas vejatorias". (Lorenzetti, Tratado de los Contratos, T° III, pág. 431).

En consecuencia, la relación jurídica aquí analizada no sólo se rige por las reglas propias del sistema financiero, sino también por los principios protectores del derecho del consumidor, en especial los vinculados a la interpretación restrictiva de cláusulas predispuestas, el control de abusividad y el deber de información.

IV.- Entonces, de conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, *Teoría General de la Prueba Judicial*, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, T° 1, pág. 15).

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

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

Por otra parte, la LDC también expande sus efectos hacia la carga dinámica de la prueba, ello debido a la dificultad que pueda asir la víctima al probar la causa del daño. "El concepto carga dinámica de la prueba o prueba compartida consiste en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando

la verdad objetiva sobre la formal para brindar la efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy difícil comprobación”. (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

En efecto, la Ley referida, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba, el art. 40, último párrafo: “Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”; en referencia al prestador del servicio. También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores: “(...) aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”. En estos términos, “corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares (...)”, por el contrario, “(...) estando de por medio una relación consumar, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor”. (“Aspectos procesales”, cit. LL 2010-C-1281 y sigtes”). (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

Por ello, no resulta un dato menor recordar en este apartado que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica -entre las que incluyo la inmediatez del juez de primera instancia-. No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. (conf. art. 356 CPCC titulado apreciación de la prueba). A ello se debe agregar, aunque parezca redundante, que tampoco existe la obligación de fundar la razón por la cual descarta o no alude de manera específica a otros medios probatorios. No cabe entonces sino concluir que la primera regla interpretativa al hacer mérito de la valoración probatoria efectuada por el magistrado -sin eludir la posibilidad del error- es que la prueba soslayada no conducía, a su entender, a la averiguación de la verdad objetiva del caso.

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

V.- Efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y la valoraré conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del CPCC y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 3 del CC y C y art. 200 de la Constitución Provincial.

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

V.1.- Documental acompañada por la actora -agregada a Puma en fecha 16/03/2022-: Correos electrónicos de fecha 30/11/2021, 27/01/2022 y 31/01/2022; capturas de pantalla de los números 221-5372725/4282098 y fotocopia de DNI de la actora y el Sr. Daniel Álvarez.

V.1.1.- Documental acompañada por la actora en cumplimiento de providencia de fecha 17/10/2025 -agregada a Puma en fecha 21/10/2025-: DNI del Sr. Edgardo Daniel Álvarez.

V.1.2.- Documental en poder de la demandada Tarjeta Naranja S.A.-agregada a Puma en fecha 06/08/2024-: Informa que "la actora Patricia Alejandra Borch, DNI 20.331.889 tiene domicilio particular en José María Guido 1324 de Viedma, CP 8500 Río Negro. Indica el e-mail particular: realruben447@gmail.com; respecto del Teléfono/Celular particular: No indica / 628894 y el nombre de la empresa: MUTUAL PARA EL MAGI".

A su vez, informa en particular sobre el DNI 20.331.889, "hace saber que no posee tarjetas activas al momento de la contestación y no tiene pagos realizados en los períodos consultados". Finalmente destaca que no posee resúmenes de cuenta.

V.2.- Informativa a Tarjeta Naranja S.A.:

-agregada a Puma en fecha 01/02/2023-: Acompaña transacciones de una tarjeta correspondiente al DNI/CUIT/CBU: 25786976. Adjunta constancia de la titular del DNI mencionado, con fotografías. Asimismo, informa que no es cliente de Tarjeta Naranja S.A.U.

-agregada a Puma en fecha 04/11/2025-: Refiere que **Daniel Álvarez** DNI 17.810.858 es titular de tarjeta de crédito. Explica que el titular cuenta con dos tarjetas de crédito

activas que están al día. Asimismo, informe los números y la vigencia de las mismas. Respecto de **Patricia Alejandra Borch**i, DNI N° 20.331.889 refiere que es titular de tarjeta de crédito, informa su domicilio el cual se encuentra registrado como "Calle: JOSE MARIA GUIDO Nro: 1324 C.P.: 8500, Barrio: ZATTI-VIEDMA, Provincia: Río Negro, correo electrónico realruben447@gmail.com". Indica que se encuentra en mora. Expresa que las tarjetas a nombre de la Sra. Borch*i* fueron dadas de alta en fecha **15/04/2021**. Asimismo, cuando remitió su informe se indicó que la actora tiene Visa Naranja Internacional y Visa Oro. Se pueden visualizar en el documento remitido la existencia de 15 tarjetas con distintos números y fechas de vigencia.

En el caso de la solicitud correspondiente al DNI° 25.786.976, con nombre Carolina Nivel*a*, expresa que no resulta ser cliente de Tarjeta Naranja SA.

VI.- Desplegada la prueba producida y en orden a comenzar a efectuar su valoración, tengo presente que Tarjeta Naranja S.A. no contestó demanda, sin perjuicio de presentarse con posterioridad en estas actuaciones cuando el expediente ya se encontraba en estado de emitir el presente decisorio -mov. E0013-.

Ello implica, tal como se expresó en la providencia de inicio de estas actuaciones, que rige el art. 355 del CPCC de la Ley P 4142 vigente en ese entonces -hoy art. 328 del CPCC-, en tanto la falta de contestación de la demanda o reconven*ci*ón, en su caso, constituirá presunción de verdad de los hechos pertinentes y lícitos afirmados por la contraria.

No obstante, y a fin de dotar de adecuada solidez argumentativa a un decisorio se ha sostenido que "La falta de comparecencia del demandado no implica que los magistrados deban circunscribir su función a un juego de ficciones que los exima de actuar en el sentido que la Constitución indica (arg. Del art. 61, por un lado, y los de los arts. 356 inc. 1ª y 359, por el otro del Código Procesal; ver también Palacio, Lino, Tratado de Derecho Procesal, Abeledo-Perrot, 1972, t. IV, ps. 204 y ss.; en igual sentido Eisner, Isidoro, Planteos Procesales. Ensayos y notas sobre el proceso civil. La Ley p. 228). No hay obstáculo legal a que abran la causa a prueba y, mucho menos, a que examinen la cuestión litigiosa a la luz de los hechos demostrados y del principio iura novit curia. Los jueces deben estar convencidos de la legitimidad del reclamo. En este orden de ideas, el que "calla" no otorga (conf. Esta sala, causa 7366 del 13-2-91; sala II, causa 512/94 del 8-4-94)". (CN Fed. CC, sala III, 4-8-2009, "Bazquez, Ricardo Mario c/Caja Nacional de Ahorro y Seguro en liquidación s/Proceso de conocimiento", Lexis N° 7/22104. Citado en Arazi Roland y Rojas, Jorge A., Código

Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado con los Códigos Provinciales, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2014, T° II, pág. 587).

Asimismo, (...) “se ha resuelto que la falta de contestación de demanda se proyecta sólo sobre los hechos denunciados en el escrito inicial, los que deben presumirse como ciertos, salvo prueba en contrario, pero dicha presunción no alcanza al derecho invocado ni determina por si sola la procedencia del reclamo, pues la calificación de los hechos y la declaración del derecho de los litigantes incumbe inexcusablemente y exclusivamente a los jueces, quienes deberán aplicar las normas vigentes, respetando su jerarquía y el principio de congruencia”. (CNAT, sala III, 31-3-2010, “Solabarrieta de Valenzuela, Claudina c/Picowsky, Ester y otro”, Lexis N° 1/70061043-3. Citado en Arazi Roland y Rojas, Jorge A., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado con los Códigos Provinciales, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2014, T° II, pág. 587).

Por otro lado, la falta de contestación de la demanda, sostienen Arazi y Rojas, guarda sustancial analogía en lo que hace a la apreciación de los hechos. Pero tal circunstancia no obsta a que la sentencia deba ser dictada tomando en consideración la naturaleza del proceso y los elementos de convicción que surjan. Es decir, que la presunción desfavorable que implica el silencio por la falta de contestación de la demanda debe ser corroborado con la prueba que ha producido el que acciona. (Arazi, Roland y Rojas, Jorge A., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado con los Códigos Provinciales, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2014, T° II, pág. 587).

Aplicadas esas definiciones al caso y ante la falta de contestación de la demandada la presunción prevista en el segundo párrafo del art. 328 del CPCC Ley 5777, será contrastada con la prueba producida en el marco insoslayable de imposición de la carga dinámica dispuesta conforme a providencia de inicio del trámite.

No puede soslayarse entonces la prueba producida al respecto, la que corresponde que sea valorada junto con la documental acompañada en demanda para reconstruir el íter de la eventual relación entre la actora y la demandada.

VI.1.- Corresponde determinar entonces si se constata producida la tesis de la actora consistente en que ella no requirió la emisión de tarjetas de crédito a su nombre.

Ello encuentra vinculación con el hecho de que quien era titular de tarjeta de crédito de Tarjeta Naranja SA era su esposo el Sr. Daniel Álvarez lo cual se constata con el informe agregado a Puma en fecha 04/11/2025- y en todo caso ella usufructuaba del

servicio en base a una extensión.

Asimismo, en su escrito de demanda la actora refiere que fueron víctimas del robo de la documentación del vehículo en fecha **13/04/2021**, extremo que permitió que un tercero, mediante la usurpación de su identidad, obtuviera la emisión de una nueva tarjeta de crédito colocándose como titular, extremo que surge consistente con la fecha de emisión informada por la demanda el **15/04/2021**.

A ello se agrega que, conforme surge de los informes acompañados por la propia demandada —quien, en su carácter de proveedora y bajo el régimen de carga dinámica de la prueba, se encontraba en mejores condiciones de acreditar los extremos invocados—, no se ha logrado constatar que la Sra. Borchhi hubiese contratado el servicio de manera expresa y voluntaria, ni mucho menos que haya efectuado uso alguno del mismo, pues precisamente, la demandada en sus informes no acompañó documentación alguna – contratos, resúmenes y deuda- al respecto, cuando en tanto proveedora especializada tenía un claro deber de cumplir con el aporte de los contratos en cuestión -art. 4 LDC-.

Puede establecerse entonces que como primera conclusión, conforme a la escasa información brindada por la demandada, la actora no contrató el servicio financiero de tarjeta de crédito ofrecido por Tarjeta Naranja SA.

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

Por otro lado “La obligación de informar cuenta con una manifestación específica en el deber de advertencia, cuyo significado consiste en “poner a disposición del consumidor la información necesaria y suficiente para alertar de aquellos riesgos que pueden entrar un producto o servicio, con el propósito de evitarle daños. Esta noción refleja el carácter instrumental que el deber de advertencia ostenta respecto de la obligación de seguridad”

(Conf. Hernández y Frustagli en “Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada”, T° I pág. 80, citado por Wajntraub Javier H. “Régimen Jurídico del Consumidor” Comentado, 1ed. Revisada 1 reimpresión, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2020, pág. 65).

La segunda conclusión desagregada de lo expuesto hasta aquí que puede extraerse del accionar de Tarjeta Naranja SA, en tanto entidad especializada, es que no ha indicado la forma en cómo fue contratado el servicio, ni se informó a la actora los consumos que le imputaban e incluso, si constató efectivamente que quien contrató era la Sra Borchí y no una tercera persona distinta como surgió de lo informado por la propia entidad.

Lo enunciado completa el cuadro, pues la demandada tenía, en virtud de su alta especialización, conocimiento de la totalidad de la información que por supuesto, la actora y conforme a la prueba producida, ostentaba parcialmente. Este extremo colisiona con la obligación de cumplir acabadamente con el deber de informar y consecuentemente con el trato dispensado a la actora, extremo que implica en este caso particular una deficiente prestación del servicio por parte de la demandada.

En este contexto, la situación revela una falla en el deber de información (art. 4 LDC), en el deber de seguridad (art. 5 LDC) y en la correcta organización del servicio ofrecido. Ello sin perjuicio de lo dispuesto por los arts. 1092 y concordantes del Código Civil y Comercial, que consagran la tutela del consumidor frente a prácticas que desatienden el estándar de diligencia exigible a los proveedores que operan dentro del sistema financiero.

Debe recordarse que el sistema de reparación de daños a consumidores es objetivo y solidario. Ello significa que para que el demandado pudiese librarse de aquella responsabilidad -objetiva- debió demostrar que la causa del daño le es ajena (conf. art. 40, últ. pár. de LDC).

Es evidente que la empresa demandada, en función de su presumida profesionalidad, es quien está en mejores condiciones para acreditar ciertos extremos y además conforme a los lineamientos proteccionistas -art. 3 LDC, 1094 y 1095 CC y C- del régimen de responsabilidad aludido, en su cabeza está la carga de probar eximentes limitativas o exonerativas de responsabilidad, pues el actor -consumidor- está relevado de la prueba de la incidencia causal.

Concluyo, entonces, que corresponde declarar la responsabilidad de Tarjeta Naranja SA, en el marco de gestión de la emisión de tarjetas de crédito a nombre de la Sra. Patricia Alejandra Borchí sin comprobar su identidad de manera fehaciente, solvencia crediticia

y capacidad de pago -art. 40 en función del art. 4 y 8 bis de la LDC-.

A continuación, trataré las consecuencias directamente relacionadas con la precedente declaración de responsabilidad.

VII.- Nulidad de contratos de emisión de las tarjetas de crédito:

La actora ha solicitado en demanda, la “anulación de las tarjetas de crédito” que fueran otorgadas sin su consentimiento, los adicionales y compras realizadas.

No caben dudas entonces que en tanto se pretende la declaración de nulidad de un acto jurídico, implicando ello la eventual instrumentación de un contrato que tiene como consecuencia la emisión de una o varias tarjetas de crédito.

Remontándome al Código Civil de Vélez expresa la doctrina que era preciso referirse de modo genérico a la Invalidez en tanto comprendía a la nulidad y anulabilidad (art. 1044 y 1045 y cc del CC).

Sin embargo, el Código Civil y Comercial suprimió las categorías de actos nulos y anulables y prescribe que la falta de eficacia de un acto jurídico puede ser debido a su nulidad o inoponibilidad (Art. 382 CC y C).

Asimismo, la invalidez del acto conforme a la tesis doctrinaria mayoritaria opera como sanción prevista en los art. 1037 y cc del C.C. que resulta de la violación normativa, cuestión que también así es asumida hoy por el CCyC en el art. 386.

Con relación a ello, en base a la nueva clasificación legal, y en tanto el nuevo código abandonó la caracterización de actos nulos y anulables la doctrina nos recuerda que "En ese sentido -fuera de opiniones aisladas- se podía afirmar, en una primera aproximación general, que existía coincidencia generalizada en que el factor inspirador de la distinción debía centrarse en el "modo" en que se presentaba el vicio. Desde ese aspecto la pauta había sido unificada en su visibilidad o subrepción: si éste resultaba patente, ostensible, manifiesto, se estaría en presencia de un acto nulo; si por el contrario se encontraba oculto, larvado y requería una investigación de hecho para exteriorizarlo, el acto sería anulable. Sin que esa opinión se la considerara desacertada, se le habían incorporado precisiones que en realidad apuntaban más a la rigidez del vicio que a su visibilidad: así, se había afirmado que en el acto nulo la falta era rígida, determinada, invariable, e idéntica en todos los actos de la mismas especie; en el anulable, en cambio, el vicio se presenta fluido, indefinido, susceptible de grados, variable en los actos de la misma especie e intrínsecamente dependiente de la apreciación judicial". (Alterini Jorge H. Director General. Código Civil y Comercial Comentado. Thomson Reuters. La Ley. Ciudad Autónoma de Bs. As. 2016. T. II. Pág. 106).

Aplicadas las definiciones al caso planteado, tengo presente primeramente que la versión de los antecedentes del hecho que da origen a las presentes actuaciones resulta verosímil, más aún si se tiene en cuenta la prueba informativa adquirida en autos, que da cuenta de la falta de otorgamiento de información por parte de la demandada respecto de la deuda por tarjeta/s de crédito/s que se pretendía cobrar a la actora.

En ese aspecto de prueba informativa surge que se ha brindado información de una persona distinta a la actora y que a su nombre existe un cúmulo de tarjetas de créditos otorgadas sin justificación mediante la instrumentación correspondientes de donde surja expresada la voluntad de la Sra. Borchì de titularizar el servicio.

Entonces, la primera consecuencia de la declaración de responsabilidad determinada en punto precedentes es la nulidad de los eventuales contratos por lo que la demandada emitió las siguientes tarjetas de crédito o cualquier otra que aparezca en sus registros y no informada como así también todo consumo y deuda generada que pudiera existir a nombre de Patricia Alejandra Borchì, DNI 20.331.889 a partir de abril de 2021, conforme al propio relato de los hechos de la actora en demanda.

VIII.- Daño Punitivo: Por este rubro la actora solicita en el Punto VII la suma de \$250.000

Tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24.240 dispone que “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

El Superior Tribunal de Justicia a la fecha ha elaborado su doctrina legal al respecto, la que surge de autos “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21)”, “Campos” (STJRNS1 - Se. 49/24) y recientemente de “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

De esa doctrina se extrae que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva es excepcional y para que proceda se debe constatar una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor la que debe calificarse de intencional a suficiente negligencia - dolo o culpa grave- o por enriquecimiento indebidos derivados del ilícito.

Asimismo, se ha dicho que “La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar

un cálculo previo, sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia. En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofré")" Citado en "Fabi" (STJRNS1 - Se. 63/24).

Así, en "Fabi" el Superior Tribunal de Justicia reafirma que el daño punitivo es de carácter excepcional, solo para casos que revistan suficiente gravedad en los que el proveedor del bien o servicio actúe con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia- sin que alcance como lo refiere la literalidad de la norma, el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales. Por último, debe haber un cálculo del proveedor que implique que la conducta reprochada le reporte una ganancia.

Efectuado el encuadre de rigor y dadas las circunstancias analizadas del caso, entiendo que el daño punitivo ha de proceder, en función del incumplimiento legal que califico de intencional por parte de la demandada consistente en no brindar a la actora información cierta, clara y detallada de las razones por las cuales se emitió una tarjeta de crédito a nombre de la actora, así también la falta de presentación de la documentación respaldatoria del contrato de tarjeta de crédito que tendría como titular a la actora, los resúmenes de cuenta y la información correspondiente al monto de dinero que se le reclamó. De este modo, en orden a todo lo indicado, y en función del marco fáctico debatido en autos y probado el incumplimiento, he de hacer lugar a la solicitud de aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva a la fecha de la sentencia.

Entonces, atento a la gravedad del incumplimiento – emisión de tarjetas de créditos sin comprobar la identidad del requirente- y a la luz de criterios de equidad para fijarlo es que conforme al art. 47 citado en el art. 52 bis de la LDC, se determina que el monto por daño punitivo para que tenga reales efectos disuasivos sea igual 4 canastas básicas total para el hogar 3 conforme parámetros del INDEC <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-4-43> a diciembre del año 2025 en \$ 1.376.478 suma que multiplicada por 4 arroja el monto de \$ 5.505.912.

La suma resultante deberá ser abonada en el plazo de 10 días de que la presente

adquiera firmeza, siendo que desde la fecha de la presente y sin solución de continuidad devengará intereses hasta su efectivo pago conforme a la calculadora oficial de intereses del Poder Judicial o la que el STJ en lo sucesivo fije.

IX.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta en fecha 16/03/2022 por la Sra. Patricia Alejandra Borchí y en consecuencia declarar la responsabilidad de Tarjeta Naranja SA, consecuentemente la nulidad de los contratos de tarjeta de crédito a nombre de la actora que originaron la emisión tarjetas por parte de esa firma, como así también toda deuda generada que pudiera existir a su nombre a partir de abril de 2021, todo ello conforme argumentos dados en Puntos VI y VII y condenar a la demandada a que en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza abone a la actora la suma de \$ 5.505.912 en concepto de Daño Punitivo conforme fundamentos dados en Punto VIII siendo que la suma dispuesta desde la fecha de la presente y sin solución de continuidad devengará intereses hasta su efectivo pago conforme a la calculadora oficial de intereses del Poder Judicial o la que el STJ en lo sucesivo fije.

X.- Costas y honorarios: Las costas de imponen a la demandada vencida -art. 62 del CPCC-.

El monto base para la presente regulación asciende a la suma de \$ 5.505.912 por lo que corresponde regular honorarios en Jus pues de aplicar los coeficientes de ley no se llegaría al mínimo legal arancelario.

Corresponde entonces regular los honorarios de las Diana Betina Tognoli en el equivalente a 10 Jus en su carácter de patrocinante de la Sra. Patricia Alejandra Borchí.

Asimismo, corresponde determinar que la presentación del Dr. Enrique Carlos Amelio Ortiz en su carácter de abogado apoderado de Tarjeta Naranja SA es útil en tanto fue efectuada antes de emitir sentencia y tiene efectos en el modo que se hará la notificación de este decisorio. No obstante, observo que debe constituirse ello como una participación parcial dentro de la segunda etapa de este proceso por lo que regulo sus honorarios en el 50% del 50% de 10 Jus + 40 %. Notificar a la Caja Forense y cumplir con la Ley D 869.

Para efectuar las regulaciones precedentes he tenido en cuenta las pautas de los arts. 6, 7, 8, 9, 10, 40 y cc de la Ley G 2.212, el resultado del litigio y la participación de los letrados en las etapas del proceso sumarísimo.

RESOLUCIÓN:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta en fecha 16/03/2022 por la Sra. Patricia Alejandra Borchí y en consecuencia declarar la responsabilidad de Tarjeta Naranja SA, consecuentemente la nulidad de los contratos de tarjeta de crédito a nombre de la actora que originaron la emisión tarjetas por parte de esa firma, como así también toda deuda generada que pudiera existir a su nombre a partir de abril de 2021, todo ello conforme argumentos dados en Puntos VI y VII y condenar a la demandada a que en el plazo de 10 días de que la presente adquiriera firmeza abone a la actora la suma de \$ 5.505.912 en concepto de Daño Punitivo conforme fundamentos dados en Punto VIII siendo que la suma dispuesta desde la fecha de la presente y sin solución de continuidad devengará intereses hasta su efectivo pago conforme a la calculadora oficial de intereses del Poder Judicial o la que el STJ en lo sucesivo fije.

II.- Imponer las costas a la parte demandada vencida art. 62 del CPCC Ley 5777 y regular los honorarios conforme lo dispuesto en el Punto X. Notificar a Caja Forense.

III.- Registrar, protocolizar y notificar conforme al art. 120 y 138 del CPCC Ley 5777.

Leandro Javier Oyola
Juez