

CAUSA N° CH-60363-C-0000

Choele Choel, 21 de noviembre de 2023.

AUTOS Y VISTOS: Para resolver en estos autos caratulados: "**VILLALBA JOAQUIN C/ RESERVA DEL NORTE S.A. S/ SUMARISIMO**", EXPTE. N° **CH-60363-C-0000**, de los que,

RESULTA: Que en fecha 16/09/2021 se presenta el Señor Joaquín Villalba, por su propio derecho, con el patrocinio letrado de la Doctora Denise Mariana Guiretti, y del Doctor Pablo A. Squadroni, iniciando demanda de daños y perjuicios contra Reserva del Norte S.A, en el marco de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias y Arts. 1092, ssgtes. y cctes. del CCC.

Solicita el levantamiento urgente de sus datos como deudor moroso de la Central de Deudores del BCRA, se aplique a la demandada una sanción pecuniaria disuasiva que estima en \$ 807.2000 en concepto de daño punitivo, y se condene a indemnizar el daño moral y emergente ocasionado por la suma de \$100.000 y \$900 respectivamente, y/o lo que en mas o en menos resulte del prudente criterio judicial

Refiere que en Abril de 2019 advirtió que le estaban efectuando débitos que se registraban a nombre de la demandada. Que, ante ello se comunicó con la entidad bancaria informando de la situación y solicitando se rechacen los mismos dado que no tenia relación de ningún tipo con Reserva del Norte, desconociendo inclusive a que se dedicaban.

Manifiesta que de la misma entidad bancaria le informaron que Reserva del Norte lo había informado como deudor moroso en la Central de Deudores del BCRA.

Relata que dado que era Monotributista y reunía los requisitos para acceder a los créditos hipotecarios del Gobierno Nacional, comenzó su inscripción, pero la misma le fue rechazada por esa condición de deudor "sin causa".

Continúa diciendo que inició la mediación a fin de lograr en forma inmediata el levantamiento de su registración como deudor moroso, y la misma se cerró por cuanto la demandada interrumpió la comunicación con la mediadora.

Señala que posteriormente a la mediación, su patrocinante recibe un mail de la demandada en la que le solicitaban información de la mediación y el envío del motivo

de la denuncia junto a los datos del denunciante con el fin de poder realizar una “auditoria”.

Que, en la contestación de dicho mail se comunicó que la mediadora había enviado todos los datos y jamás había tenido respuesta alguna. Expresa que ante ello, Reserva del Norte contestó bajo los siguientes términos: “Para nosotros el crédito fue otorgado de manera regular y es exigible. En ese punto, sin reconocer hecho ni derecho alguno y al solo efecto conciliatorio ofrecemos sacar a su cliente de la base de datos de deudores previa devolución del capital que obra en su poder. No haremos ofrecimiento económico por concepto alguno”.

Considera que la demandada actúo con evidente indiferencia e impunidad atrapando ilícitamente a supuestos deudores con mínimos montos que pasan a veces inadvertidos, haciendo un manejo de sus cuentas bancarias e intentando así crear una totalmente irreal y abusiva relación contractual de adquisición de un crédito.

Afirma que jamás adquirió un crédito de Reserva del Norte y que toda esta situación comenzó por los sistemáticos débitos que se efectuaban de su cuenta bancaria a nombre de la demandada.

Argumenta que no caben dudas sobre la abusiva actitud con que se manejo la demandada. Pues, tal como surge del resumen de cuenta, señala que la demandada le depositó \$3.000 en su cuenta personal, efectuándose luego en fecha 01/02/2019 tres débitos, dos de \$ 1000 y uno de \$ 50,00. Luego en fecha 11/02/2019 reintegraron dichos débitos nuevamente a su cuenta. El 28/02/2019 volvieron a efectuarse cuatro débitos, dos de \$1.000, uno de \$ 501 y otro de \$ 50,00. Posteriormente en fecha 01/04/2019 volvieron a efectuarse dos débitos por la suma de \$1.000 cada uno y otro de \$ 50 en fecha 15/04/2019, volviendo a reintegrarse a su cuenta la suma de \$.2000, mediante dos depósitos diferentes- en fecha 23/04/2019.

Dice que es práctica común para Reserva del Norte debitar montos dinerarios de clientes bancarios, trabajar con su dinero y obtener ganancias, pues para obtener perdidas nadie gastaría tanta energía.

Afirma que luego de varios y sendos débitos efectuados en forma ilícita, considera que la demandada monta una supuesta relación entre la misma y los consumidores en las que intentan justificar la estafa en supuestas contrataciones de

créditos on-line.

Sostiene que no hace falta demasiada investigación para concluir que nadie adquiere un crédito tan exiguo y usurero. Indica, que de haber resultado real la adquisición del crédito sobre un importe total de \$3000, esta parte tenía que abonar la primera cuota de casi el 70% a los 15 días de haberlo adquirido, una situación abusiva y de extrema necesidad para quien lo adquiriera que no era su caso dado que en ese momento trabajaba en SAN JUAN CIMENTACIONES SRL (Empresa española) en Parques Eólicos como Técnico en Seguridad e Higiene en Azul (Pcia. de Bs. As.), habiendo facturado en el mes de Enero/2019 \$84.000, tal como acredita con las Facturas que adjunta.

Refiere que el mayor perjuicio ocasionado por la demandada en su registración como deudor moroso fue afectarle su derecho y necesidad de obtener el crédito hipotecario del Gobierno Nacional. En tal sentido, afirma que cumplía con todos y cada uno de los requisitos, no tenía inmuebles, tenía un ingreso de \$100.000 mensuales aproximadamente como Técnico de la Empresa San Juan en la que trabajó hasta Junio/2019, siendo a partir de Octubre de 2019 contratado por la Empresa NS AUSTRAL hasta Febrero de 2020, efectuando la misma tarea y ganando el mismo monto y en Noviembre de 2020 es contratado por la Empresa NAPAL y MUNOZ, teniendo un ingreso de \$ 90.000 mensuales aproximadamente.

De tal forma, expresa que atento a sus ingresos y su categoría de monotributista le permitían tranquilamente acceder a diversos créditos para a adquirir bienes propios, siendo el primordial la construcción de su vivienda única, pero todo se frustró por la registración maliciosa y falaz como deudor moroso. Que, todo ello le hubiera dado la posibilidad de tener su primera vivienda, siendo un derecho y necesidad a la que por abuso y estafa de la demandada, se le privó.

Precisa que recientemente volvió a solicitar un crédito en Banco Nación, siendo atendido por el Sr. Ruli Prat y en Banco Patagonia, donde fue atendido por el Sr. Hugo Ciolino, y al continuar registrado como deudor moroso directamente le dijeron que no podía petitionarlo, no pudiendo -al menos alegaron- otorgarle una constancia de tal petición y rechazo, ya que lo primero que hacen es consultar en la página pertinente para ver en que situación se encuentra el peticionario del crédito.

Afirma que ello lo obligó a continuar viviendo en casa de sus padres y ahora a

tener que abonar un alquiler, cuando ya podría al menos tener la expectativa de encontrarse construyendo su hogar.

En base a todo lo expuesto solicita que se haga lugar al presente reclamo, fundado en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor, ofrece prueba y petición.

- En fecha 21/09/2021 se tiene por presentado, parte, con patrocinio letrado y por constituido domicilio procesal. Se agrega la prueba documental acompañada y se tiene por ofrecida la restante. Se asigna el trámite del proceso sumarísimo en virtud del primer párrafo del art. 53 de la Ley 24.240 y se corre traslado de la demanda. Asimismo, se da intervención al Ministerio Público Fiscal a los efectos del art. 52 de la normativa citada.

- En fecha 28/09/2021 se tiene por contestada la vista conferida al Ministerio Público Fiscal.

- En fecha 09/12/2021 se presenta Reserva del Norte SA, mediante la gestión procesal de los Dres. Adrián Federico Ambroggio y Ruth Isabel Luengo, contestando la demanda incoada en su contra, solicitando que se desestime con costas a la actora.

Seguidamente efectúa una negativa general y particular de cada uno de los hechos expuestos de la demanda, a las que me remito por razones de brevedad.

Refiere que obra en registros de su mandante un crédito solicitado el día 15/01/2019 a las 06:46 Hs (hora local) mediante la web adelantos.com.ar desde la IP 186.143.165.73 por la suma de \$3.000 que fueran transferidos a la cuenta bancaria del actor, radicada en el Banco Patagonia, identificada con el CBU: 0720126088000036862968

Señaló que dicho crédito debía pagarse en 3 cuotas de \$2050 cada una y destacó que no se han efectuado reintegros ni débitos por fuera de lo pactado, como afirma el actor, sino que ha sido el mismo el que ha efectuado reversiones de todos los débitos que se le efectuaran, adeudando a la fecha la suma de \$ 6.150 con más los intereses punitivos aplicables desde la fecha de mora, operada el día 15/02/2019.

Afirma que en atención a la fecha de mora señalada, resulta correcta la calificación otorgada en la base de deudores del BCRA.

Continúa diciendo que ante los correos electrónicos recibidos, a pesar de no haberse acreditado personería, se respondió en todo momento, brindando la información del crédito, no queriendo nunca la contraparte buscar una solución al conflicto sino rechazando nuestras propuestas, solo buscando una indemnización y no el cambio de calificación que, ahora, manifiesta lo ha perjudicado.

Señala que toda la operación fue iniciada y consentida por el actor, quien ahora pretende desconocerla, y que pretende con su acción lesionar gravemente los intereses de su representada, atentando contra la buena fe contractual.

Expresa que es el mismo actor quien manifiesta que dio la orden de hacer cesar los débitos, en una clara alusión a su deliberada voluntad de no pagar las cuotas adeudadas ni mucho menos reintegrar el capital recibido que como se observa, no impugnó ni rechazó.

Considera que estamos frente a la doctrina de los propios actos, situación en la que el actor despliega una conducta exactamente opuesta y abiertamente contraria a la manifestada con anterioridad y en tal caso, la responsabilidad de su comportamiento provocador del supuesto perjuicio, nunca puede recaer sobre Reserva del Norte S.A.

Refiere que en todo el relato de la actora no hay un sólo rechazo respecto del importe recibido en su cuenta, ni mucho menos ofreció devolución o pago de aquella suma recibida, de lo que se desprende que hay una evidente intención de aprovechamiento y enriquecimiento de su parte.

Manifiesta que no existe daño alguno al actor, pues el mismo afirma que logro revertir todos los intentos de cobro y que no existe nexo causal entre la situación de autos y un hipotético daño moral o punitivo.

En razón de lo expuesto, afirma que no ha violado precepto alguno de la Ley de Defensa del Consumidor.

Rechaza los rubros reclamados, funda en derecho, ofrece prueba y solicita.

- En fecha 20/12/2021 se lo tiene por presentado, en el carácter invocado y con domicilio procesal constituido. Asimismo se tiene por contestada la demanda y por ofrecida la prueba. De la documental acompañada, y excepción interpuesta se corre traslado.

- En fecha 15/02/2022 la parte actora contesta el traslado conferido.

- En fecha 02/03/2022 se tiene por contestado el traslado y atento al estado de autos y las prescripciones del art. 361 del CPCC, se dispone la celebración de audiencia a tales fines.

- En fecha 17/03/2022 se tiene por acreditada la personería.

- En fecha 06/04/2022 se fija audiencia preliminar.

- En fecha 06/03/2022 se celebra la audiencia preliminar.

- En fecha 10/05/2022 se provee la prueba ofrecida por las partes.

- En fecha 23/08/2022 se amplía el proveimiento de prueba respecto de la prueba informática designándose al perito Aldo Fabián Capitan. Asimismo, se agrega informe de la Afip, informe del Banco Santander Río, del Correo Argentino, de San Juan Cimentaciones, del Banco Patagonia y del Instituto Estrada y se agregan los oficios diligenciados a NAPAL Y MUÑOZ S.A, al Sr. Heras, al Correo Argentino, a N.S. AUSTRAL.

- En fecha 21/09/2022 se agrega informe del Banco Patagonia y del Banco Nación, y se tiene por aceptado el cargo por el perito informático designado en autos.

- En fecha 04/11/2022 se tiene presente la impugnación efectuada por la actora al informe del Banco Patagonia.

- En fecha 17/11/2022 se agrega informe del Banco Santander.

- En fecha 14/12/2022 se desglosa el informe presentado por el Banco Santander, que fuera impugnado por la actora.

- En fecha 17/02/2023 se agrega informe remitido por la Afip.

- En fecha 21/03/2023 se tiene por presentada la pericia informática por el perito Aldo F. Capitán y se corre traslado a las partes.

- En fecha 05/04/2023 se agrega como movimiento reservado el pliego de confesiones y se tiene por desistida la pericial informática y las restantes pruebas ofrecidas no producidas en el plazo previsto por la demandada.

- En fecha 26/04/2023 se fija nueva fecha de audiencia de prueba para el día 19/05/2023.

- En fecha 19/05/2023 se celebra audiencia a los fines del art. 368 del CPCC.

- En fecha 22/06/2023 la actuario certifica la prueba producida.

- En fecha 22/06/2023 se declara clausurado el período probatorio y se ponen autos a disposición de las partes para alegar.

- En fecha 24/06/2023 se agrega el alegato acompañado por la actora y demandada.

- En fecha 08/09/2023 atento el estado de autos, pasan los presentes a despacho para dictar sentencia.

CONSIDERANDO: I.- Que han sido puestas las presentes actuaciones a despacho de la suscripta a efectos de dictar Sentencia Definitiva que dirima la controversia ventilada por las partes, que versa sobre el reclamo articulado por el actor Joaquín Villalba, quien pretende se declare la responsabilidad civil de la demandada Reserva del Norte S.A., y así obtener ulteriormente la reparación de los daños y perjuicios que asegura haber padecido.

En tal sentido, en su líbello de demanda refiere que en el mes de abril de 2019 advirtió que le estaban efectuando débitos en su cuenta bancaria y que se registraban a nombre de la demandada. Que, ante ello afirma haberse comunicado con la entidad bancaria informando de la situación y solicitando se rechacen los mismos dado que no tenía relación de ningún tipo con Reserva del Norte, desconociendo inclusive a que se dedicaban.

En ese orden de ideas, afirma que jamás adquirió un crédito de Reserva del Norte y que toda esta situación comenzó por los sistemáticos débitos que se efectuaban de su

cuenta bancaria a nombre de la demandada.

A consecuencia de ello, manifiesta que de la misma entidad bancaria le informaron que Reserva del Norte lo había informado como deudor moroso en la Central de Deudores del BCRA, por lo que, no reunía los requisitos para acceder a los créditos hipotecarios del Gobierno Nacional, a los que intentaba acceder para la construcción de su primera vivienda.

A su turno, la demandada, intenta resistir el embate, oponiéndose a la versión de los hechos formuladas por el actor y en sentido contrario afirma que obra en sus registros un crédito solicitado el día 15/01/2019 a las 06:46 Hs (hora local) mediante la web adelantos.com.ar desde la IP 186.143.165.73 por la suma de \$3.000 que fueran transferidos a la cuenta bancaria del actor, radicada en el Banco Patagonia, identificada con el CBU: 0720126088000036862968.

Sostuvo que dicho crédito debía pagarse en 3 cuotas de \$2.050 cada una y destacó que no se han efectuado reintegros ni débitos por fuera de lo pactado, como afirma el actor, sino que ha sido el mismo el que ha efectuado reversiones de todos los débitos que se le efectuaran, adeudando a la fecha la suma de \$6.150 con más los intereses punitivos aplicables desde la fecha de mora, operada el día 15/02/2019. A raíz de ello, considera que en atención a la fecha de mora señalada, resulta correcta la calificación otorgada en la base de deudores del BCRA.

II.- Delimitadas entonces las posturas de las partes y el modo en que ha quedado trabada la litis, preliminarmente corresponde determinar el marco normativo aplicable al caso.

En tal sentido, advierto que entre las partes existe un vínculo jurídico que se desarrolla en el marco de una contratación electrónica celebrada a distancia y en virtud de la cual subyace una relación de consumo, donde tanto la actora y demandada asumen la calidad de consumidor y proveedor en los términos de los art. 1 y 2 de la ley 24.240.

Ello es así, ya que conforme los escritos postulatorios agregados a los presentes, ambas partes se encuentran vinculadas por una operación de crédito para el consumo canalizada por medios digitales consistente en un supuesto préstamo de dinero que habría ofrecido - otorgado por la demandada -Reserva del Norte- a la parte actora en su calidad de consumidora.

Por lo que, teniendo como norte el diálogo de fuentes como herramienta interpretativa del CCCN (arts. 1° y 2°), las soluciones en el caso de autos, se deben buscar armoniosamente de conformidad con la Ley de Defensa del Consumidor - Ley 24.240-, el Código Civil y Comercial de la Nación, la Constitución Nacional y los principios jurídicos rectores en la materia.

III.- Determinado el marco normativo aplicable, corresponde determinar en base a las pruebas arrimadas a las presentes actuaciones, el negocio jurídico que vincularía a las partes.

A tales efectos, cabe recordar que la demandada afirmó haberle otorgado un crédito a la actora mediante la página web adelantos.com.ar desde la IP 186.143.165.73 por la suma de \$3.000 que fueran transferidos a su cuenta bancaria del Banco Patagonia, identificada con el CBU: 0720126088000036862968 operatoria que fuera desconocida por el actor

En este sentido, cabe señalar que el CCC regula en los Arts. 1105, 1106, 1107 y 1108, los contratos celebrados a distancia y con la utilización de medios electrónicos, definiendo que son aquellos concluidos entre un proveedor y un consumidor con el uso exclusivo de medios de comunicación a distancia, entendiéndose por tales los que pueden ser utilizados sin la presencia física simultánea de las partes contratantes, considerando los medios postales, electrónicos, telecomunicaciones, así como servicios de radio, televisión o prensa.

El Art. 1106 establece que *"Utilización de medios electrónicos. Siempre que en este Código o en leyes especiales se exija que el contrato conste por escrito, este requisito se debe entender satisfecho si el contrato con el consumidor o usuario contiene un soporte electrónico u otra tecnología similar"*, agregando en el artículo siguiente que *"Si las partes se valen de técnicas de comunicación electrónica o similares para la celebración de un contrato de consumo a distancia, el proveedor debe informar al consumidor, además del contenido mínimo del contrato y la facultad de revocar, todos los datos necesarios para utilizar correctamente el medio elegido, para comprender los riesgos derivados de su empleo, y para tener absolutamente claro quién asume esos riesgos"*.

Ahora bien, realizando un racconto de las actuaciones, advierto que la sociedad

demandada no arrió a estas actuaciones un sólo elemento probatorio a los efectos de acreditar los hechos afirmados por ella en su escrito defensivo.

A tal punto, observo que tampoco realizó el mínimo esfuerzo tendiente a acreditar la actividad comercial por ella desempeñada. No obstante ello, realizando la suscripta las averiguaciones pertinentes por el navegador web se logró constatar y corroborar que Reserva del Norte S.A. se publicita como una empresa que se dedica a ofrecer diferentes opciones de crédito al público en general, teniendo su domicilio comercial o sede social en la calle Sarmiento 848 Piso 6 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (transcribo el link de acceso a dicha página Web <https://www.reservadelnorte.com.ar>).

En razón de ello, tengo por acreditado que la demandada es una empresa que se dedica a ofrecer y concertar distintos tipos de préstamos de dinero a los particulares-consumidores por medio de una plataforma digital.

Entiendo que era de una importancia medular la producción de la prueba pericial informática sobre los servidores, página web, dispositivos o soportes electrónicos de la demandada, a los efectos de corroborar la existencia de algún registro del supuesto préstamo solicitado por la actora, sus condiciones, forma de contratación, dirección de IP, etc. Sin embargo, no habiendo la demandada instando la producción de las pruebas por ella ofrecidas oportunamente, mediante providencia dictada en fecha 05/04/2023 no sólo se tuvo por desistida de la prueba pericial informática, sino de las restantes pruebas ofrecidas por esa parte.

Solamente agregó prueba documental en su primera presentación, pero siendo desconocida por la actora, no acreditó su autenticidad mediante la prueba informativa correspondiente.

Ello, evidencia un comportamiento contrario a los principios de buena fe y lealtad que deben regir en el proceso, ya que se vislumbra un comportamiento obstruccionista por parte de la demandada en el esclarecimiento de la verdad de los hechos, al omitir realizar actividad probatoria alguna en el expediente.

No cabe soslayar, que en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las “cargas probatorias dinámicas”, que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. STJ SE.145/19 “COLIÑIR”).

Es decir, habiendo la actora en su libelo de demanda negado haber requerido el supuesto préstamo de dinero por parte de la demandada, esta última se encontraba en mejores condiciones de acreditar la forma en que se realizó la contratación electrónica, la exteriorización de la voluntad de la actora, la plataforma digital o plataforma web utilizada, cuales eran las condiciones generales y si estas fueron comunicadas efectivamente, entre otras cuestiones.

Del mismo modo, siendo que la operatoria descripta por la demandada consiste una operación de crédito para el consumo debe ser analizada bajo el prisma de los requisitos del Art. 36 de la ley 24.240 y en tal sentido, advierto que la demandada tampoco acreditó haber comunicado o informado el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar.

En este ámbito de las contrataciones realizadas por los consumidores a distancia y por medios electrónicos la normativa exige un deber de "información agravado". El Artículo 1107 del CCC, que armoniza con el artículo 4° de la ley 24.240, establece que "Si las partes se valen de técnicas de comunicación electrónica o similares para la celebración de un contrato de consumo a distancia, el proveedor debe informar al consumidor, además del contenido mínimo del contrato y la facultad de revocar, todos los datos necesarios para utilizar correctamente el medio elegido, para comprender los riesgos derivados de su empleo y para tener absolutamente claro quién asume esos riesgos".

En este sentido, debido a las características del contrato, la demandada tenía el deber legal de informar no sólo el contenido mínimo del contrato, sino todo aquello relacionado a la plataforma web utilizada para la supuesta contratación, para que el consumidor pueda conocer todos los riesgos derivados de su empleo.

Nada de ello ha cumplido la demandada, siendo que no ha arrojado a los presentes elementos de prueba alguno que acredite tanto la celebración del contrato con el actor, como haberle suministrado toda la información necesaria para llevar a cabo el mismo sin ningún tipo de riesgo, basado claro está en la inexperiencia que normalmente poseen los consumidores en este tipo de contrataciones.

Por otra parte, mediante el informe remitido a estas actuaciones por el Banco Santander Río en fecha 23/08/2022, consta que la actora ha recibido en fecha 15/01/2019 la transferencia de \$3.000 en la cuenta bancaria N° 368629/6 de su titularidad por parte de Reserva del Norte SA, efectuándose luego en fecha 01/02/2019 tres débitos, dos de \$ 1000 y uno de \$ 50,00. Luego en fecha 11/02/2019, consta una reversión de los débitos, reingresando dichas sumas descontadas nuevamente a su cuenta. El 28/2/2019 consta que se efectuaron tres débitos a favor de Reserva del Norte SA, dos de \$1000, uno de \$ 501 y otro de \$50 el 01/03/2019. Posteriormente en fecha 1/04/2019 volvieron a efectuarme dos débitos por la suma de \$1000 cada uno y otro de \$ 50 en fecha 15/04/2019, volviendo a reintegrarse a su cuenta la suma de \$ 2000, mediante dos depósitos diferentes en fecha 23/04/2019.

De tal informe se desprende una operación un tanto confusa, ya que por un lado Reserva del Norte SA depositó la suma de \$3.000 en la cuenta bancaria de la actora, efectuando luego varios débitos bancarios por diferentes montos, los cuales fueron luego revertidos a la cuenta actora en una fecha posterior. Dicha operación fue repetida nuevamente meses más tarde por la demandada, mediante débitos dinerarios y reintegros.

En dicho contexto, desconocidas por la actora las causas de los depósitos y débitos bancarios, a la demandada le incumbía acreditar que le fue solicitado un crédito y el cumplimiento de los recaudos legados exigidos por la normativa, y no lo hizo.

Entonces lo expuesto, genera un manto de dudas sobre la operatoria que se afirma realizada por la demandada, generándose, entonces, la plena operatividad de la regla "in dubio pro consumidor" prevista en el Art. 3 de la Ley 24.240, que implica que en caso de duda en la interpretación de los hechos y derecho aplicable al caso bajo examen, se realizará aquella que resulte favorable al consumidor.

Cabe al respecto citar a Nuestro Superior Tribunal de Justicia en cuanto indica los alcances de la regla "IN DUBIO PRO CONSUMIDOR" *"La regla in dubio pro consumidor en modo alguno significa consagrar un bill de indemnidad a favor del consumidor, tutelando cualquier tipo de reclamo, este principio se aplica en caso de existir una situación de hecho o de derecho dudosa, ya que de lo contrario no será posible inclinar la balanza a favor del consumidor. (Voto de la Dra. Piccinini por la mayoría) STJRNS1: SE. <145/19> "COLIÑIR" (09-12-19).*

En definitiva, en base a las pruebas producidas en autos, tengo por acreditado que el actor estuvo expuesto a una práctica comercial creada unilateralmente en forma arbitraria y desleal por Reserva del Norte SA, aprovechándose en forma manifiesta de la relación asimétrica de poder existente entre las partes de la relación de consumo, en franca violación con el derecho a la información y trato digno que debe recibir todo consumidor de bienes y servicios tanto en la etapa pre-contractual como contractual,

Por lo que, haré lugar a la demanda instaurada por Joaquín Villalba endilgando responsabilidad a Reserva del Norte SA por los daños y perjuicios ocasionados, por violación de los Arts. 4, 8 bis, 32, 34, 36, 37, 40 de la Ley 24.240, y Arts. 1105, 1106, 1107, 1108 del CCC y Art. 42 de la CN.

IV.- Determinada la responsabilidad de la demandada corresponde que ingrese al tratamiento de los rubros reclamados:

Daño Moral: Bajo este rubro reclama la suma de \$100.000 con más intereses; ello con fundamento en que el presente rubro se reclama en virtud de los padecimientos sufridos y que aún continúa sufriendo, ansiedad e impotencia generada por la situación que actualmente se encuentra atravesando.

Refiere que durante el año 2019 le estaban debitando dinero de su cuenta personal, y por ello se acercó a la entidad bancaria a los fines de obtener información sobre los débitos, en cuyo momento le informaron que la demandada efectuaba los mismos por un supuesto crédito otorgado a su parte.

Relata que posteriormente y al intentar registrarse para la obtención de otros créditos, directamente le dijeron que no podía pedirlos por su registración como deudor moroso, lo que limitó su posibilidad a tener su primera vivienda con los beneficios de un crédito.

Todo esto, dice que le ocasionó un gran malestar, mucha bronca e impotencia por los derechos que le estaban imposibilitando ejercer mediante una situación ilícita e inexistente.

Ahora bien, del análisis de las constancias de autos, advierto que es la propia demandada quien en su contestación de demanda reconoce haberla calificado a la actora

en la base de datos de deudores del BCRA, ante la mora en el cumplimiento del supuesto contrato celebrado entre las partes y que además, afirma haberle ofrecido modificar su situación previo pago de lo adeudado.

Ello, también se encuentra corroborado por la pericia informática elaborada por el perito informático Aldo Fabián Capitan, quien se expidió sobre la autenticidad del envío y recepción de los mails adjuntados como prueba documental en el escrito de demanda, -enviados y recibidos de y en casillas administracion@reservadelnorte.com.ar y mguiretti@yahoo.com.ar-

En tal sentido, el perito informó que se observa en casilla de correo electrónico de la Dra. Denise Mariana Guiretti, mguiretti@yahoo.com.ar, mensajes intercambiados a la casilla de correo electrónico administracion@reservadelnorte.com.ar.

Señala que los email/s que fueron presentados y acompañados en la demanda inicial en formato PDF son coincidentes con los email/s peritados en casilla de correo electrónico que obran en mguieretti@yahoo.com.ar.

Por último, afirma que habiendo analizado la trazabilidad de los mensajes originales en los encabezados de la cadena de email/s, se observan que son auténticos siendo coincidentes con el cuerpo de los mensajes, en cuanto contenido, remitentes - destinatario, y en referencia de fechas y horas.

Por lo que, habiendo analizado el contenido de los mensajes intercambiados entre las partes litigantes, advierto que el sector legales de Reserva del Norte, en el mensaje enviado en fecha 14 de mayo de 2021, le informa a la actora que los débitos efectuados al reclamante, todos revertidos, y su consecuente calificación como moroso en el BCRA, tienen origen en el crédito solicitado en adelantos.com.ar por la suma de \$3.000 el día 15/01/2019, capital que ha sido transferido a la cuenta del actor.

Es por ello, que tengo por acreditado que la demandada fue quien efectivamente informó al actor como moroso en la central de deudores del BCRA, por una deuda errónea e inexistente, esto último conforme fue expuesto en el apartado anterior de estos considerandos.

Por otra parte, el Banco Patagonia al contestar el oficio librado en autos en fecha 23/08/2022, informó que en el año 2021, Joaquin Villalba realizó una consulta en la sucursal sobre las posibilidades de acceder a algún tipo de asistencia crediticia, siendo

la misma denegada debido a que contaba con una situación irregular en las bases de información por parte de RESERVA DEL NORTE S.A.

Ello, da cuenta también de la veracidad de los hechos afirmados por la actora, y acredita que el hecho de encontrarse en una situación irregular en las bases de datos del Banco Central, le impidió acceder al mercado de créditos.

Si bien, no surge acreditado en autos que otros Bancos le hayan denegado la posibilidad de obtener un crédito, el hecho de encontrarse como moroso en la base de datos del BCRA, me hace presumir que igualmente hubiese fracasado su intento de obtener un crédito.

Finalmente, los testigos Guido Armando Ferri y Ivan Lhande, afirmaron en sus declaraciones que el actor no pudo acceder a un crédito para destinarlo a construir su casa propia a raíz de que se encontraba como moroso por esta deuda con la demandada.

En base a todo lo expuesto, y de las pruebas analizadas, puedo concluir que el sólo hecho de encontrarse informado en la base de datos del BCRA como deudor moroso cuando en realidad no lo es, genera una sensación de angustia o impotencia que nadie está obligado a soportar injustamente. En efecto, no existe mayor sensación de desazón que aparecer incurso en una situación irregular cuando se trata de un supuesto erróneo, con la consecuente imposibilidad de acceder a un crédito para destinarlo a la construcción de una vivienda propia.

Ello afecta el honor objetivo, la imagen y crédito de la persona -la opinión de los demás- y también la propia estima -honor subjetivo-, generando dolor, aflicciones que es de suponer se mantendrán por largo tiempo y de seguro cuanto menos por el tiempo de este proceso.

Por lo expuesto, no puede dudarse en el caso respecto de la configuración del presente daño por las consecuencias no patrimoniales padecidas por la actora a raíz de la conducta antijurídica desplegada por la demandada, por incumplimiento del deber de información y trato digno.

En nuestra jurisdicción desde el precedente “PAINEMILLA C/ TREVISAN” (Jurisprudencia Condensada, t° IX, pág.9-31), se ha sostenido que “no es dable cuantificar el dolor ya que la discreción puede llegar a convertirse en arbitrio concluyéndose en cuanto a la tabulación concreta de este rubro, que su estimación es

discrecional para el Juzgador y poca objetividad pueden tener las razones que se invoquen para fundamentar una cifra u otra. Es más, el prurito de no pecar de arbitrario que la efectiva invocación de fundamentos objetivos, lo que lleva a abundar en razones que preceden a la estimación de la cifra final. La única razón objetiva que debe tener en cuenta el Juzgador para emitir en cada caso un pronunciamiento justo, es además del dictado de su conciencia, la necesidad de velar por un trato igualitario para situaciones parecidas...”. Asimismo, también se ha sostenido que, no se deben comparar solo los números, sino al poder adquisitivo o valor constante de las indemnizaciones de manera que el fenómeno inflacionario no resulte ser un incentivo para quien rehúye la reparación del daño, ni que nos aleje de la reparación plena que además de una incuestionable base legal, tiene sustento constitucional y convencional. De la compulsión de precedentes, se puede tener como referencia el expediente B-2RO-121-C2015, Se. Cámara 17/02/2020, en donde se comprobó el incumplimiento de un pedido de baja de una tarjeta de crédito y se incluyó a la actora como deudora morosa ante el BCRA, por lo que se otorgó al 17/02/2021 la suma de \$ 100.000- fecha de la sentencia de cámara-.

Por las razones supra desarrolladas, en virtud de lo dispuesto por el art. 165 del CPCC, y por tratarse de una deuda de valor, debiendo ponderarse a valores actuales, he de sentenciar otorgando por este rubro una indemnización por la suma de **\$500.000**, los que llevarán intereses a la tasa pura del 8% desde la el día 15/01/2019 -hecho configurativo del daño- hasta la fecha de esta sentencia y de allí en adelante y hasta su efectivo pago, a la tasa activa Banco Nación dispuesta como doctrina legal obligatoria en el precedente “FLEITAS”.

Daño Punitivo: Bajo este rubro la actora solicita se condene a la accionada al pago de la suma de \$807.000,200 con más intereses. Para fundar la procedencia de este rubro, alega que en el caso de marras no caben dudas que ha habido una estafa, una intromisión ilegal en su cuenta privada, un manejo ilícito del dinero del mismo y por consiguiente, un enriquecimiento de la demandada que utiliza dinero de terceros en beneficio propio, pues nadie trabaja con dinero de terceros sin obtener un beneficio a cambio. Por consiguiente, la actitud de la demandada resulta abusiva desde que con la misma intenta crear supuestos deudores, de los cuales seguramente mucho de ellos y atento la exigua suma que indican haber adquirido (en el caso \$3000), seguro prefieren abonar y no iniciar un penoso y largo camino de reclamo, provocando un enorme daño a miles de consumidores y altos beneficios a Reserva del Norte.

Refiere que todo ello configuró una conducta “gravemente reprochable” conforme lo sostiene la Excma. Cámara de Apelaciones de Gral. Roca para su procedencia. En esta artimaña pergeñada, la demandada debe ser condenada con una multa civil, pues su estafa, su ilicitud, su conducta abusiva no termina en el reclamo de una deuda inexistente, sino que va más allá, registrando a los supuestos deudores como deudor moroso y convirtiendo así su vida patrimonial, crediticia y también su reputación en una gran mentira de la que uno no puede defenderse fácilmente.

Manifiesta que los derechos que perdió, como por ejemplo el haber podido acceder a un crédito, el haber podido construir su hogar, ya los perdió, no puede recuperar ese tiempo aún cuando posiblemente en un futuro pueda acceder a un crédito. Sostiene que el tiempo perdido no se lo devuelve nadie y debe continuar abonando un alquiler para tener un techo, estando quizás cerca de haber podido tener un vivienda propia si la demandada -tan gratuitamente y con tanta impunidad- no la hubiera estafado.

Se tiene dicho, que el instituto del daño punitivo fijado por el art. 52 bis de la LDC está destinado a poner fin a conductas abusivas que generan las empresas a sus clientes o usuarios que se ven afectados por las conductas desaprensivas. Por ello se faculta a los Tribunales a fijar sumas de dinero a pagar a las víctimas de esos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños reales, estando destinado el daño punitivo a penar graves inconductas del demandado, con la finalidad de prevenir hechos similares en el futuro. Esta multa civil, cuenta con una finalidad eminentemente preventiva y represiva, a fin de evitar en el futuro que ni el autor del daño, ni el resto de la sociedad cometa este tipo de hechos graves.

Respecto de la procedencia del daño punitivo, su naturaleza y los criterios de admisión y cuantificación, ha dicho nuestro cimero tribunal en reciente pronunciamiento, precedente que constituye doctrina legal obligatoria para esta judicatura (conf. art. 42 Ley 5190) que: “...Más allá del nombre que se le haya dado -recordemos, muy criticado-, el denominado daño punitivo, ha sido regulado en el ámbito del derecho privado y en mi opinión, atendiendo la necesidad de acordar a las indemnizaciones una función de prevención, procurando disuadir conductas no deseadas, mejorando las prácticas de mercado en lo que respecta al ámbito de la defensa del consumidor (conf. lo que expusiera en mi voto en el Expte. N° B-2RO-97-C1-15,

sentencia del 28/04/2016). No se trata estrictamente de una multa, sino de una reparación aunque necesariamente va más allá del límite de daño concreto, con la finalidad de que la ejemplaridad sirva de escarmiento para todos los operadores. De allí que en Common Law donde se acuñó el instituto que nos ocupa, se suele referir a ‘exemplary damages’....”. Agregué luego en el caso ‘Janavel c/ AMX’(sentencia de fecha 10/04/2017 correspondiente al Expte. N° 36333- J5-13) “No opera esencialmente como una retribución o castigo por la mala conducta, sino que acuerda un plus a la reparación integral a modo de ejemplaridad con una finalidad de prevención tanto para el empresario pasible de la misma de modo que no reincida, como para todos los operadores del Mercado que verían que no resulta finalmente conveniente seguir tal senda aunque en principio les tentare por sus iniciales réditos económicos. Hay que enfatizar en la necesidad de bregar porque la prevención constituya un punto central en la responsabilidad por daños (conf. Zavala de González, “Función preventiva de daños”, La Ley, 3 de Octubre de 2011, 1, p.1; Selvarolo Arcuri, Guido M., “La función preventiva en la Responsabilidad Civil y en el rol de los Daños Punitivos”, publicado en RCyS 2015-VIII, p. 18, publicado en Thomson Reuters, Cita Online: AR/DOC/2072/2015). Cabiendo recordar que como expone Shina, la mejor forma de resarcir un daño es evitar que se produzca y de allí que ‘el instituto que estamos examinando trata de proteger a víctimas hipotéticas antes que castigar daños concretos’ (Shina, Fernando, ‘Una nueva obligación de fuente legal: los daños punitivos. Su aplicación en el Derecho Comparado. La situación en la Argentina’, La Ley, publicado en Thomson Reuters, Cita Online: 0003/014693). (“CASTRO C. COMPAÑÍA FINANCIERA”, EXPTE. N° A-2RO-734-C3-15,. sentencia de fecha 13/09/2017).

En primer lugar, cabe señalar que ha quedado acreditado en autos que el actor estuvo expuesto a una práctica comercial desleal y abusiva por parte de Reserva del Norte SA, quien no sólo generó en cabeza del accionante una deuda inexistente o ficticia, sino que además lo informó como deudor en la central de deudores del Banco Central, con los perjuicios que ello provoca en la reputación crediticia de cualquier persona impidiendo el acceso a cualquier tipo de crédito en el mercado.

En tal contexto, siempre se mostró la demandada con una actitud de desprecio frente a los intereses del Sr. Villalba. Véase que desde un primer momento adoptó un comportamiento reticente en la atención de sus reclamos, rechazando los reclamos efectuados vía correos electrónicos y misivas postales, sino que tampoco se hicieron

presente en la audiencia de mediación prejudicial, obligando al accionante a transitar esta peripecia judicial, lo que denota que nunca tuvieron voluntad de buscar una solución alternativa en favor del consumidor.

Aún más, Reserva del Norte S.A. realizó débitos de dinero de la cuenta bancaria del actora, sin haber probado una causa legal para ello, lo que denota un enriquecimiento ilícito y además, una grave inconducta rayano con lo ilegal.

Ello, evidencia una clara violación de la demandada a los preceptos legales que establecen el deber de brindar información y trato digno debe imperar en toda relación de consumo, que hace pasible la aplicación de daños punitivos.

Ahora bien, debiendo aplicar una sanción ejemplificadora a la empresa para disuadir que persista con su conducta a futuro y evitar que lucre desmedidamente a costa de los consumidores, tengo presente que no es la primera vez que incurre en incumplimientos legales o convencionales, siendo que ya se encuentra condenada por un hecho de similares características en el Expte. RO-44674-C-0000 - GUARDIA DEBORA LILIANA C/ RESERVA DEL NORTE S.A. S/ SUMARISIMO de trámite ante el Juzgado Civil, Comercial y de Minería N°9 de General Roca.

Entonces, corresponde cuantificar este tópico. Para ello, habiéndose modificado el inc. "b" del art. 47 de la LDC -conf. art. 119 de la Ley N° 27.701 B.O. 1/12/2022- a saber: "b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)", a cuya remisión ordena el art. 52 bis del mismo texto legal, corresponde primeramente aclarar que la cuantificación que se persigue, a la fecha de esta Sentencia, podría ser establecida en un rango pecuniario que va de \$124.481 a \$522.820.200, puesto que el valor de la canasta básica total informado por el organismo competente, para el mes de julio de 2023 es de \$248.962.

Recuérdese que la jurisprudencia tiene dicho que debe ponderarse muy especialmente la conducta del proveedor, su particular situación, la malignidad de su comportamiento, el impacto social que la conducta sancionada tenga o pueda tener, el riesgo o amenaza para otros potenciales consumidores, el grado de inmoralidad de la conducta reprochada y el de desprecio por los derechos del consumidor afectado.

Por tanto, mereciendo todos estos reproches las conductas desplegadas por la demandada, teniendo especial consideración que no es la primera vez que incurre en este tipo de conductas, lo que da cuenta de un comportamiento habitual, las repercusiones que generó en la actora sobre la imposibilidad de acceder al mercado crediticio, y además, la doctrina legal fijada por el STJ en la causa "*BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/BANCO PATAGONIA S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS S/CASACION*" (Expte. N° VI-31306-C-0000) considero que corresponde fijar en concepto de daños punitivos la suma de \$805.000, el que devengara intereses desde el día del hecho -15/01/2019-, y hasta su efectivo pago conforme fallo del STJ "FLEITAS".

C: Daño Emergente: Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$900, bajo el fundamento en que ha incurrido en gastos por el envío de una carta documento a la demandada.

Del informe remitido por el Correo Argentino, se tiene por acreditado la autenticidad de las cartas documentos remitidas a la demandada, pero no así el costo de las mismas.

Entiendo que no cabe cuestionar la procedencia del rubro, pues deviene verosímil que el gasto ha sido realizado tomando por cierto el monto informado, sin perjuicio de no haberse acompañado los comprobantes de pago de las mismas.

Con lo cual, entiendo procedente el rubro por la suma de **\$900**, los que llevarán intereses desde el día 01/02/2021 -día de envío de la misiva- hasta su efectivo pago de conformidad con la tasa activa Banco Nación dispuesta como doctrina legal obligatoria en el precedente "FLEITAS".

V.- Las costas del proceso, atento el resultado del mismo, el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC, corresponde imponerlas en su totalidad a la demandada. Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (conf. arts. 1, 6, 7, 9, 11, 19,37 y conc. de la Ley de Honorarios de Abogados y Procuradores N° 2.212 -L.A.-).

Por lo expuesto entonces; normativa legal citada, doctrina y jurisprudencia invocada;

RESUELVO: I.- Hacer lugar a la demanda instaurada por el Sr. Joaquín Villalba contra Reserva del Norte SA; condenando a estas últimas a abonar al actor en el término de 10 días a partir de la notificación de la presente, la suma total de \$1.305.900; con más los intereses determinados en los considerandos, bajo apercibimiento de ejecución.

II.- Ordenar a la demandada que adopte las medidas pertinentes a los efectos de rectificar o suprimir los datos del Sr. Joaquin Villalba como deudor moroso del registro de deudores del Banco Central de la República Argentina, en el plazo de 30 días a partir de la firmeza de la presente, bajo apercibimiento de fijar astreintes.

III.- Imponer las costas del proceso en su totalidad a la demandada, en virtud del principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC.

IV.- Regular los honorarios profesionales de la Dra. Denise Mariana Guiretti, y del Dr. Pablo A. Squadroni, en carácter de letrados patrocinantes de la parte actora, por su actuación en conjunto, en la suma de \$ 222.003 (17 %); y de los Dres. Adrián Federico Ambroggio y Ruth Isabel Luengo, en carácter de letrados apoderados de la demandada -en conjunto- en la suma de 164.543 (9%+40%). Cúmplase con la ley 869 y notifíquese a Caja Forense. M.B: \$1.305.900.

V.- Regular los honorarios de la perito informático Aldo Fabián Capitan en la suma de \$65.295, conforme la Ley 5069.

VI.- Notificar de conformidad a las adecuaciones procesales dispuestas por el Anexo I de la Ac. N° 36/2022 del STJ (9-a) -que implementa el Sistema de Gestión de Exptes. Judiciales "PUMA"-.

jrg

Dra. Natalia Costanzo

Jueza