

JUZGADO DE PAZ 1RA CIRC. SAN ANTONIO OESTE

San Antonio Oeste, 21 de abril de 2025.-

Y VISTOS: Los presentes autos caratulados FLANDES JOANNA ELISABETH C/ TARJETA NARANJA S.A. Y OTRO S/ MENOR CUANTIA Expte. Nº. SA-00614-JP-2024; puestos a despacho para resolver y:

RESULTA:

I.- Que se presenta la señora JOANNA ELISABETH FLANDES, DNI 33.954.380, por derecho propio, sin patrocinio letrado, inicia la presente acción de derecho del consumidor, en el marco del proceso de menor cuantía artículos Art. 696 y sgtes. del C.P.C.C., contra la empresa TARJETA NARANJA S.A.U. CUIT 30685376349 y VESTIDITOS S.A., CUIT 30593229064 (comercial Mimo & Co.), por la suma total de pesos un millón quinientos mil (1.500.000).

Manifiesta en su escrito de presentación haber realizado una compra en la tienda virtual Mimo & Co., el día 18 de noviembre de 2023 por un total de pesos \$95.000,00, abonando la misma en tres cuotas iguales de pesos \$31.666,66 mediante su tarjeta de crédito Tarjeta Naranja X. Indica que por falta de stock de una de las prendas elegida y la devolución de otra prendas debido a ser de un talle incorrecto, las cuales ascendían a la suma de pesos \$ 49.200,00, solicitó a la empresa el reintegro de dicha suma. La empresa Mimo&Co le informó que se había gestionado el reintegro a través de la empresa Tarjeta Naranja, y que la misma sería acreditado o reflejado en el próximo resumen de cuenta. La actora, transcurrido un mes, manifiesta que la mencionada suma no fue reflejada en su cuenta de tarjeta de crédito, generándole un perjuicio económico y emocional. Ante esta situación, la actora realizó reclamos tanto a Mimo & Co., como a Tarjeta Naranja S.A.U. La primera respondió que el trámite de devolución ya había sido gestionado correctamente y que debía continuar el reclamo con su tarjeta. En tanto la tarjeta le habría respondido que no recibió solicitud de anulación de la compra de la empresa a la cual adquirió dichos productos.

Ante esta situación realiza reclamo administrativo en el departamento de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de San Antonio Oeste.

II- Adjunta documental, consistente en factura de compra, nota de crédito, detalle de operación de Mercado Pago, mail con Mimo & Co, resumen de consumo e informe de Tarjeta Naranja, y la totalidad de las actuaciones administrativas ante el Departamento de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de San Antonio Oeste, el cual luce a fs 01/41 del expediente físico, I0001.

III.- Se corre vista al Agente Fiscal, quien a E0001 contesta la vista manifestando que no tiene objeciones jurídicas y que este Juzgado resulta competente.

IV- Conforme lo normado en el C.P.C.C se fija audiencia de rito para el día 27/12/24

V- De acuerdo luce a E0002 , se presenta la parte demanda Tarjeta Naranja S.A.U por intermedio de su apoderado Dr. Enrique C. AMELIO ORTIZ contestando demanda en tiempo y forma. Plantea cuestiones preliminares aduciendo falta de legitimación pasiva, realiza negaciones en particular y en general, Inexistencia de nexo causal. Indica haber realizado el reintegro de las mencionadas sumas y planteando la cuestión abstracta, adjunta como documental resumen de tarjeta con detalle de crédito por \$41.639,00 acreditada en los movimientos del mes de julio 2024. Manifiesta que resulta de aplicación del art. 43 de la Ley 25.065 en cuanto a que el emisor es ajeno a conflictos entre el titular de la tarjeta y el proveedor.

VI- En la audiencia de autos se le corre traslado en forma física de la contestación de demandada efectuada por la empresa Tarjeta Naranja a la parte actora.

La empresa Mimo & Co. (Vestiditos S.A.) no se encontraba debidamente notificada al momento de la audiencia. La señora Flandes ratificó en su totalidad la demanda interpuesta. Negó los hechos alegados por Tarjeta Naranja S.A.U. en su escrito de contestación. Afirmó que efectuó múltiples reclamos por los canales digitales de la tarjeta desde principios de 2024, incluyendo conversaciones vía chat. Cuestionó la nota de crédito por \$41.639,00 registrada en el resumen de agosto de 2024, considerando que la misma no se encuentra debidamente especificada ni detallada dentro del estado de cuenta. Consideró que dicha acreditación se produjo por intervención de la Oficina de Defensa del Consumidor de San Antonio Oeste y no por

voluntad espontánea de la empresa. Señaló que el proceso y la falta de respuesta le ocasionaron un perjuicio personal y desgaste emocional, solicitando se notifique a la empresa Mimo&Co y se fije una nueva audiencia. .

VII- En la nueva audiencia fijada la cual luce a -I0026, se presenta la actora personalmente y en forma virtual lo hace la empresa Vestiditos S.A. (Mimo&Co), representada por la Dra. Agustina Evelyn Farias (gestora procesal), no lo hace la codemandada TARJETA NARANJA S.A.U. En la misma las partes luego de un intercambio de propuestas no han podido arribar a un acuerdo componedor por lo que se pasan los autos a resolver.

CONSIDERANDO:

I.- Que en los presentes obrados, no existe controversia alguna en establecer que el vínculo entre las partes se encuadra en una relación de consumo conforme artículos 1092 y ccdates del CCyC y artículo 3 ley 24240.

II. Que conforme la documental aportada por la actora, ha quedado probado que la operación comercial efectuada entre las partes fue efectivamente realizada el día 18/11/2023 por la suma de \$95.000, conforme factura de compra, y que la misma fue abonada por la actora con la tarjeta de crédito Naranja X en tres cuotas de pesos 31366,68. Asimismo consta las notas de crédito emitidas por el proveedor demandado en fecha 19/12/2023 y 21/12/2023 por una suma total de pesos \$49.200,00 a favor de la actora.

Que del intercambio de mensajes adjuntados entre las partes, se desprende que la actora optó por la devolución del dinero y no por otro producto.

Que ante el reclamo de la actora en lo referente a la devolución del dinero, la empresa Mimo & Co. comunicó haber gestionado los tramites pertinentes a fin de que dicha suma se vea reflejada correctamente en los resúmenes de su tarjeta de crédito.

III. Que de la documental adjuntada, que consta como resúmenes de tarjeta de crédito Naranja X de titularidad de la actora se constata que en los meses de diciembre de 2023, enero y febrero de 2024 se imputan como

cargo las cuotas realizadas en la compra.

IV. Que de los reclamos efectuados a la empresa Tarjeta Naranja S.A.U., a fin de la devolución de lo cobrado en los mencionados resúmenes, consta una respuesta mediante correo electrónico de fecha 24/03/2024, efectuado por dicha empresa, en el cual se transcribe que del reclamo efectuado no ha podido ser resuelta a favor deslindando responsabilidad a la empresa Mimo& co.

Sin perjuicio que posteriormente en el reclamo efectuado por la actora en el departamento de defensa del Consumidor de San Antonio Oeste, la empresa Tarjeta Naranja efectuara y notificara el crédito de dinero a favor del la actora en el resumen de los gastos del mes de julio de 2024.

Esto confirma y acredita dos cuestiones. Primero que ha sido la tarjeta de titularidad de la actora el medio de pago utilizado en la compra. Y segundo que la devolución efectuada en el crédito por la empresa Tarjeta Naranja de una suma inferior, indica un reconocimiento ipso facto de la anulación de la operación comercial, no resultando un simple medio de pago, sin responsabilidad alguna por parte de la empresa emisora.

Que la empresa Tarjeta Naranja S.A.U., en su defensa, pretenda ampararse en el artículo 43 de la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito, que dispone que el emisor es ajeno a controversias entre el titular y el proveedor, resulta improcedente en el caso en cuestión, más aun teniendo en cuenta lo normado en el artículo 37 de la ley 24240.

En base a la obligación del principio in dubio pro consumidor entiendo que las conductas desplegadas por la parte actora fueron más que suficientes en la expresión de la voluntad en cuanto a la operación comercial. Así lo ha manifestado la doctrina y jurisprudencia. *...lo cierto es que el encuadre definitivo que se le dio a la acción nos obliga a la aplicación del principio in dubio pro consumidor esto es en palabras de nuestro Superior Tribunal de Justicia. 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) Coliñir, Anahí Flavia c/ La Campagnola SACI-Grupo Arcor s/ ordinario s/ casación. ... una vez más que debemos hacer hincapié también en la necesidad de observar el principio protectorio brindando al consumidor el tratamiento que la propia Constitución Nacional manda. En este sentido, hemos dicho en otras oportunidades, siendo de aplicación el sistema de protección de los consumidores que encuentra su base en el art. 42 de la Constitución Nacional y se estructura fundamentalmente en las nuevas disposiciones que sobre la materia contiene el Código Civil y Comercial (arts. 1092, 1093, 1094 y 1095 y cctes.), así como la ley 24.240 y sus modificatorias, ante la duda debemos estar en favor del consumidor. Repárese en tal sentido especialmente en el art. 1094 del CCyC que reafirma y perfecciona el principio que ya había reconocido el art. 3 de la ley 24.240 al disponer que Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor. Y repárese también en el art 1095 del referido código en cuanto a la interpretación de los contratos de consumo, que deben interpretarse en el sentido más favorable para el consumidor, agregando que Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa. Las normas parcialmente transcritas no son sino la expresión de lo que se conoce como el principio protectorio que emerge del citado art. 42 de la Constitución Nacional y en general se ha sostenido que se vertebró en tres reglas: a) la regla in dubio pro consumidor, la duda favorece al

consumidor; b) la regla de la norma más favorable al consumidor; y c) la regla de la condición más beneficiosa o ventajosa, especialmente en la interpretación de los contratos. Hemos dicho también e interesa recordar que la regla in dubio pro consumidor se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba. Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la que participa esta cámara, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasma en la Ley de Defensa del Consumidor con la modificaciones introducidas por la ley 26.361 al disponer la obligación de los proveedores de 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. (art. 53, tercer párrafo). (Ver Manual de Derecho del Consumidor por Jorge M. Bru, Inés D Argenio, Belén Japaze, Roberto Pagés Lloveras, Diego H. Zentner, dirigida por Dante D. Rusconi, segunda edición, págs. 147 y sgtes.)"

Es por ello que entiendo que le compete responsabilidad a ambas demandadas en referencia a la relación comercial que los une con la actora.

V.- En cuanto a los rubros solicitados por la parte actora en el presente reclamo, en referencia al daño directo y daño punitivo, debo tener en cuenta lo realmente probado por las partes. Si bien es correcto que, como principio general, cada una de las partes debe demostrar el presupuesto de hecho de las normas que invocare como fundamento de su pretensión o defensa (art. 377 CPCyC), no lo es menos que las reglas procesales en materia probatoria ya no son absolutas en tanto rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas" que coloca dicha obligación en cabeza de la parte que se encuentra en mejores condiciones de probar, restando rigidez a aquel precepto que la colocaba a cargo de quien alegara el hecho, todo ello en búsqueda de una solución adecuada a las circunstancias del caso

concreto.

En las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria.

Apunto que las negativas genéricas y/o particulares fundadas en el aforismo de que quien alega debe probar, en el subexamen no resultan suficientes. Por el contrario, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con 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. (cf. Junyent Bas, Francisco - Del Cerro, Candelaria, Aspectos procesales en la ley de defensa del consumidor, LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, "G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/Daños y perjuicios", del 1.05.2015).

En tal orden de ideas, no solo por encontrarse en mejores condiciones de hacerlo, sino también porque la legislación vigente le impone un rol activo, tanto en el aporte como en la producción de aquellas pruebas que se encuentren dentro de su alcance, que ayuden a esclarecer la controversia, la demandada no puede válidamente escudarse en una mera negativa genérica de los hechos denunciados por la actora.

En razón de lo mencionado por la doctrina y jurisprudencia en la materia, por la probanzas efectuadas por las partes en los presente obrados, tengo por acreditado que las sumas que se debían devolver a la actora por la empresa MIMO& Co, era de 49.200,00 pesos, ello conforme las notas de crédito expedidas a la fecha de diciembre de 2023 por la mencionada empresa.

Asimismo quedó debidamente acreditado que la empresa TARJETA NARANJA, devolvió imputando en crédito en los resúmenes de julio de 2024 la suma de pesos cuarenta y un mil seiscientos treinta y nueve \$

41.639,00, sin aplicación de intereses alguno, pese al tiempo transcurrido, existiendo claramente una diferencia entre las sumas mencionadas.

Por lo que considero oportuno la aplicación de los intereses respectivos a la suma que debió reintegrarse, desde el mes de diciembre de 2023 hasta el mes de julio de 2024, es decir cuando una parte fuera reintegrada; y una vez deducido lo pagado al monto resultante deberá adicionársele los intereses correspondientes hasta su efectivo pago.

VI.- En referencia a la solicitud de la aplicación del daño punitivo, en este caso tengo en cuenta lo formulado por la doctrina bastante ha dicho sobre la sanción establecida en el artículo 52 bis de la LDC. "...este instituto cumple una doble función: sancionar al autor de una grave inconducta y, al mismo tiempo, disuadir –ante el temor de la sanción– a que se reiteren en un futuro, hechos semejantes" (RUA, MARIA ISABEL, "El daño punitivo en la reforma de la ley de Defensa del Consumidor", LA LEY 2009-D, 1253). En este asunto, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de Cipolletti, se ha expedido en el sentido de que "la falta cometida por el proveedor debe ser de una entidad tal que sea pasible de un calificado juicio de reproche (Cfr. Colombres Fernando Matías: "Los daños punitivos en la ley de defensa del consumidor", Publicado en: LA LEY 2008-e, 1159)" ("MARSO LUIS ALBERTO C/AMX ARGENTINA SA S/SUMARISIMO, Expte. N° 1975- SC-12). Se trata de sanciones o multas civiles que proceden a pedido de parte interesada, y que están destinadas a culpables de conductas extremadamente reprochables por su gravedad, que a su vez le han reportado beneficios económicos, y que pueden sumarse al resarcimiento ordinario, con fines disuasivos de la reiteración de actos similares y ejemplificadores para quienes pretendan imitarlo (conf. Fundamentos al Anteproyecto del Código Civil y Comercial de la Nación, en relación a las proyectadas "sanciones pecuniarias disuasivas" del art. 1748 eliminado por el Poder Ejecutivo; Gregorini Clusellas, Eduardo L., "El Daño punitivo y la sanción pecuniaria disuasiva. Análisis comparativo de la proyección de una figura resistida hoy consagrada", en RCyS, 2013-X,15; Galdós, Jorge M., "La responsabilidad civil (parte general) en el Anteproyecto", LL, 2012-C-1254). De ello podemos extraer que los requisitos de su procedencia son dos: a) que la conducta del dañador hubiere sido grave y, b) que dicho comportamiento hubiere importado beneficios económicos al responsable. De ahí que los daños punitivos generan, por un lado, un efecto inmediato: sancionar al dañador y, por otro, uno

mediato: elemento disuasivo al prevenir la reiteración de acontecimientos similares, ya que frente al riesgo de la sanción dejaría de ser atractivo económicamente enriquecerse vulnerando derechos ajenos. Se trata de una figura de carácter inusual y anómala, a punto tal que tanto en el derecho comparado como en la doctrina nacional que estudia el tema se ha recalcado que sólo procede en casos de particular gravedad (cfr. Stiglitz, Rubén S., Pizarro, Ramón D., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", L.L., 2009-B, 949; Nallar, F. "Improcedencia de los daños punitivos en un fallo que los declara procedentes", L.L. 2009-D, 96, entre otros.). CÁMARA APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, FAMILIA Y MINERÍA 1RA - VIEDMA, SENTENCIA DEFINITIVA 13 20/03/2023 - VI-32289-C-0000 - MUÑOZ DANIEL GERÓNIMO C/ LIDER AUTOMOTORES S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS SUMARÍSIMO.

Sin perjuicio de lo mencionado en lo referente a este tipo de sanción, considerando todos y cada uno de los parámetros antes mencionados, de conformidad con la prudencia que merecen este tipo de sanciones dado su carácter excepcional, entiendo que las conductas desplegadas por las demandadas no ha tenido la entidad suficiente ni lo parámetros formulados ut supra, y no han sido de tal gravedad que conlleve la aplicación de la mencionada sanción, siendo claramente desproporcionada la misma. Por lo que en este rubro adelanto que no haré lugar a lo solicitado.

VII.- CONCLUSION-LIQUIDACION:

Teniendo en cuenta la ausencia de patrocinio por parte de la actora y a los fines de realizar la determinación de los montos, conforme las facultades establecidas en el artículo 32 y ccdates del C.P.C.C., se establece que la suma de pesos cuarenta y nueve mil doscientos (\$49.200,00) se le deben adicionar los intereses legales conforme doctrina "MACHIN" del STJ desde el día 19/12/2023 hasta el día 17/07/2024, deduciendo a tal suma la efectivamente acreditada, es decir la suma de pesos cuarenta un mil seiscientos treinta y nueve (\$41.639,00), correspondiendo aplicar al resultado de la misma los intereses legales nombrados hasta su efectivo pago.

Por todo ello,

RESUELVO:

I.- HACER LUGAR PARCIALMENTE a la demanda impetrada y condenar de forma solidaria a las empresas TARJETA NARANJA S.A.U., CUIT 30685376349 y VESTIDITOS S.A., CUIT 30593229064 a abonar a la señora JOANNA ELISABETH FLANDES, DNI 33.954.380, conforme lo establecido en el apartado VII de los considerandos en un plazo diez (10) días de notificada la presente bajo apercibimiento

de ejecución.

II.- Costas a las demandadas en forma proporcional, conf. Art. 62 C.P.C.C. Teniendo en cuenta la gratuidad del presente proceso, conforme artículo 697, anterior 803 del C.P.C.C y ccdates con el artículo 80 de la Ley Orgánica del Poder Judicial N° 5731, no corresponde oblar tasa de justicia ni sellado de actuación.

III- Regúlense los honorarios del Dr. Enrique C. AMELIO ORTIZ Abogado MAT R.N. 2007 F° X en la suma de pesos equivalente a dos (2) JUS. Para realizar tal regulación se ha tomado en cuenta los Arts. 6,7, 9, 50 de la Ley G N° 2212 806 del C.P.C.C, dejándose constancia que para efectuar tal regulación se han tenido en consideración la naturaleza, extensión y resultado de las tareas cumplidas en autos por el profesional. Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la Ley 869.-

IV- Notifíquese, librando por secretaria la correspondiente cedula de notificación a la parte actora, atento no se operador del presente sistema.

VI- Regístrese, y Protocolícese.

Dra. Giannina E. Olivieri

Jueza de Paz