



PODER JUDICIAL DE CÓRDOBA

JUZGADO 1A INST CIV COM 43A NOM

Protocolo de Sentencias

Nº Resolución: 49

Año: 2024 Tomo: 2 Folio: 306-320

EXPEDIENTE SAC: **11745220 - NORES SONZINI, TOMÁS ALEJANDRO C/ INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. - ABREVIADO - DAÑOS Y PERJUICIOS - OTRAS FORMAS DE RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL - TRAM.ORAL**

PROTOCOLO DE SENTENCIAS. NÚMERO: 49 DEL 26/04/2024

SENTENCIA NÚMERO: 49. CORDOBA, 26/04/2024. Y VISTOS: Estos autos caratulados: “NORES SONZINI, TOMÁS ALEJANDRO C/ INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. - ABREVIADO – DAÑOS Y PERJUICIOS – OTRAS FORMAS DE RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL – TRAM. ORAL - EXPTE. Nº 11745220”, traídos a despacho para resolver, de los que resulta que:

I. Con fecha 07/03/2023 comparece el Sr. Tomás Alejandro Nores Sonzini, DNI 33.809.770, y promueve demanda abreviada en contra de Integral Group Solution S.A., CUIT 30-70919861-7, persiguiendo el cobro de una indemnización por daños y perjuicios, así como la imposición de una multa ejemplificadora, que estima en la suma de pesos dos millones quinientos diecisiete mil ciento veintinueve con setenta y cinco centavos (\$2.517.129,75), más intereses –incluidos los previstos en el art. 770 inc. b del C.C.C.N.- costas, y honorarios, incluso los prescriptos por el art. 104 inc. 5 de la ley 9459. Asimismo, solicita que se condene a la demandada a eliminar los datos que consten en sus registros referidos a la persona del actor, tanto sus datos personales como los vinculados a su tarjeta de crédito (cfr. pág. 19 del escrito en pdf de la demanda). **Hechos.** Expone que es titular de una tarjeta de crédito VISA y que al revisar su resumen de cuenta advirtió un débito automático denominado “multiasistencia” cuyo origen y causa desconocía. Indica que en virtud de ello procedió a efectuar la

impugnación del resumen, desconociendo dicho consumo, y solicitando que se detuvieran los débitos. Asimismo, expresa que le requirió a VISA que le informara los datos de la empresa destinataria de los pagos que se le habían debitado automáticamente, por lo que ésta le informó que correspondían a la empresa demandada. Aclara que los débitos se efectuaron desde el mes de junio del año 2020 hasta el mes de diciembre del año 2021, por una suma total de pesos nueve mil doscientos veintidós (\$9.222). Manifiesta que luego de investigar en sitios de internet, pudo advertir que los débitos automáticos se originaron con motivo de un servicio de asistencia que nunca contrató. Frente a esta situación y dada la incertidumbre que le generaba el saber que había sido víctima de una manipulación de sus datos, habiéndose dado de alta a un servicio que no contrató y ante la falta de respuesta de la demandada a sus reiterados llamados, se vio obligado a enviarle una carta documento, requiriéndole información, pero no le fue respondida. En función de ello, pone de resalto que la accionada lo ha privado de su derecho al acceso a la información, omitiendo darle explicaciones respecto a los cobros indebidos y a la manera en la que obtuvo sus datos personales y los de su tarjeta de crédito. Agrega que como consecuencia de esta situación, decidió iniciar una acción de habeas data para procurar el acceso a la información referida. Expone que en dichas actuaciones, Integral Group Solution S.A. expresó que había mediado un contrato de servicios de asistencia, desde el día 12/06/2020 hasta el día 16/12/2021, fecha en la que se solicitó la cancelación del contrato por lo que efectuó el reintegro de la suma de pesos \$9.222, correspondientes al total de los valores facturados. En relación a ello, postula que la demandada interpretó su pedido de devolución de las sumas indebidamente percibidas como el ejercicio de la opción de arrepentimiento, lo cual es incorrecto dado que jamás contrató un servicio de asistencia ni otro producto o servicio ofrecido por la accionada. Afirma que la restitución de las sumas que indebidamente abonó le fue efectuada recién en el mes de mayo del año 2022, cuando la demandada recibió un oficio expedido por el juzgado donde tramitó la acción de habeas data. Agrega que la restitución efectuada, no contempló los intereses adeudados desde que se generó cada débito indebido, lo cual denota la mala fe con la que se condujo la demandada quien cobró un seguro que no fue contratado, no brindó información respecto a la fuente de la que obtuvo sus datos y cómo logró dar

de alta a un débito automático, especulando con reintegrar sumas indebidamente percibidas sin intereses ni gastos. Respecto al deber de brindar información, manifiesta que la demandada, en el marco del habeas data, indicó que en sus registros no constaba información sensible ni se había transferido o comercializado dato alguno. Pone de resalto que dicha respuesta no se sustentó en prueba alguna, por lo que no satisfizo el deber de información que le impone la ley 25.326 y la ley 24.240. Subraya que en el habeas data, el juez de primera instancia, dictó una resolución condenando a Integral Group Solution S.A. a brindar información, y que el Tribunal de segunda instancia confirmó dicha condena. Sin embargo, observa que la demandada continua con su postura violatoria, contumaz y reticente a explicar la manera en la que obtuvo sus datos personales, entre los que se encuentran datos sensibles como los de su tarjeta de crédito. Remarca que la demandada no acreditó la contratación que alegó y tampoco explicó la forma en la que accedió a sus datos, ni probó que haya existido una aceptación de su parte a una presunta oferta que originara el contrato que invocó en el habeas data, respecto al cual expresa que jamás lo suscribió y que sus cláusulas nunca le fueron informadas. Sintetiza expresando que Integral Group Solution S.A. obtuvo datos sobre su persona que él no le brindó, los almacenó y con ellos dio de alta a un servicio de asistencia que no solicitó, por el cual durante un año y medio percibió sumas de dinero hasta llegar a un total de \$9.222, y una vez que se desconocieron estos consumos, la accionada luego de varios reclamos le acreditó en su cuenta solamente el capital histórico sin intereses ni gastos. Entiende que la accionada ha violado sus derechos al no brindarle la información que le requirió, impartándole un trato indigno, generándole graves daños en su esfera patrimonial y extrapatrimonial. **Los rubros reclamados. Daño directo.** Expone que el día 22/05/2022 la demandada le reintegró la suma de \$9.222, sin efectuar imputación alguna y sin incluir los intereses devengados desde que se había efectuado cada débito mensual. En virtud de ello, solicita que la accionada abone la suma de pesos cinco mil cuatrocientos cuarenta y cuatro con sesenta y siete centavos (\$5.444,67) más intereses, esto es, el saldo al que se arriba luego de actualizar cada suma debitada desde la fecha en que se efectuaron los débitos hasta el día en que se le reintegró el monto de \$9.222, esto es, hasta el día 22/05/2022, lo cual arroja un capital actualizado

de pesos \$14.666,67 del que se descuenta el valor reintegrado (\$9.222). Asimismo, reclama el resarcimiento por los gastos en los que incurrió por culpa de la demandada, los cuales ascienden a la suma total de pesos once mil seiscientos ochenta y cinco con ocho centavos (\$11.685,08), que comprenden la suma de \$800 por costos de envío de una carta documento, la suma de \$9.385,08 por honorarios de mediadoras y la suma de \$1.500 en concepto de gastos erogados para efectuar la citación de Integral Group Solution S.A. a la audiencia de mediación, dado que su domicilio se localiza en la provincia de Buenos Aires. **Daño moral.** Expone que la conducta violatoria y antijurídica de la demandada le generó daños en su esfera extrapatrimonial. Manifiesta que advertir un consumo en el resumen de cuenta que uno no ha realizado genera un impacto, una sensación de desconcierto y de preocupación. Agrega que cuando observó el débito automático, comenzó a indagar sobre su origen y se encontró con que sus datos se encontraban en manos de una empresa que desconocía, con quien nunca tuvo vinculación, la cual había utilizado esos datos para dar de alta a un contrato y adherirlo al débito automático de su tarjeta de crédito VISA. Continúa relatando que cuando intentó obtener explicaciones, llamando telefónicamente a la demandada, no pudo comunicarse, lo que lo llenó de impotencia y se vio obligado a tener que enviarle una carta documento la que tampoco le fue respondida, lo que le generó mayores preocupaciones. En virtud de ello, tuvo que iniciar dos demandas, incursionando en gastos que no tenía previsto afrontar, generándole una gran incertidumbre en cuanto al tiempo que le podía llevar obtener una sentencia judicial definitiva. Añade que la falta de respuesta de la demandada agravó su desazón toda vez que sabía que Integral Group Solution S.A. seguía utilizando los datos sobre su persona y su tarjeta de crédito, lo que le generaba preocupación dado que podían seguir dándose de alta productos y servicios a su nombre. Agrega que esta situación le generó gran impotencia al no poder lograr que la demandada elimine sus datos personales de sus registros y evitar la cesión de ellos o el mal uso. Cuantifica este rubro en la suma de pesos quinientos mil (\$500.000) más intereses desde la fecha en la que la demandada dio de alta a un servicio inconsulto y hasta su efectivo pago. **Daño punitivo.** Solicita la aplicación de una sanción civil para desalentar a la demandada a que en el futuro siga desarrollando mecanismos ilícitos de obtención de

ganancias por medio del uso ilegítimo de datos dando de alta servicios no contratados por los consumidores. Remarca que se ha producido una manipulación de sus datos personales, sin su consentimiento, y que además la accionada no le brindó información alguna, pese a que le fue requerida en diversas oportunidades. A raíz de ello, expone que la firma demandada no ha impartido un trato digno y continúa violando el deber de brindar información cierta, clara, detallada y veraz. Cita el art. 8 bis de la ley 24.240. Entiende que se encuentran reunidos los requisitos requeridos para la aplicación del instituto, especialmente el grado de intencionalidad de los daños puesto que la demandada demuestra constantemente su desinterés y mantiene su postura de incumplir los requerimientos de información, sin reparar los daños que causó. De esta manera, resalta que la accionada mantiene una postura desinteresada y evasiva, así como un actuar desaprensivo encubriendo a quién le facilitó los datos, lo cual le impide tomar medidas precautorias para evitar futuros daños. Reclama por este rubro la suma de pesos dos millones (\$2.000.000) y luego, al alegar modifica su pretensión peticionando que el monto se cuantifique en la cantidad de canastas básicas que la suma reclamada representaba al momento de entablar la demanda, actualizadas al valor existente al momento del dictado de la sentencia. Ofrece prueba documental, informativa y exhibición de documental. Formula reserva de caso federal.

II. Impreso el trámite de ley (05/04/2023) conforme las disposiciones de la Ley 10.555- modificada por Ley 10.855- y citada la demandada a comparecer, contestar la demanda, oponer excepciones o deducir reconvenición y ofrecer prueba, no lo hizo por lo que con fecha 05/07/2023 se certificó dicha circunstancia.

III. Con fecha 05/04/2023 se ordenó dar intervención al Ministerio Público Fiscal, para que se expida respecto a la posible existencia de una relación de consumo entre las partes, por lo que con fecha 28/06/2023 toma intervención la Sra. Fiscal Civil, Comercial y Laboral de Segunda Nominación.

IV. Con fecha 14/09/2023 se llevó a cabo la audiencia preliminar, con la presencia del actor y sus letrados patrocinantes, y de la representante del Ministerio Público Fiscal, sin la presencia de la parte demandada. En esa audiencia, se procedió a determinar el hecho litigioso, y a proveer la prueba

ofrecida por el actor.

V. Con fecha 19/09/2023 compareció la parte demandada, con el patrocinio letrado del Dr. Martín José Cortes Olmedo y planteó un incidente de nulidad de la citación inicial el cual fue rechazado mediante el proveído de fecha 22/09/2023. Contra ese decreto, la accionada dedujo recurso de reposición con apelación en subsidio, el que fue rechazado mediante el proveído de fecha 06/10/2023, habiéndose declarado inadmisibile el recurso de apelación subsidiario.

VI. Con fecha 02/11/2023 se receiptó la audiencia complementaria, en la oficina de gestión de audiencias (OGA), la que se encuentra grabada, a la que asistió el actor con sus letrados, el apoderado de la demandada y la representante del Ministerio Público Fiscal, quienes en dicha oportunidad formularon los alegatos. Luego, los letrados manifestaron su condición frente al IVA y se dictó el decretó de autos, quedando la causa en condiciones de ser resuelta.

Y CONSIDERANDO:

I. La litis.

Que con fecha 07/03/2023 comparece el Sr. Tomás Alejandro Nores Sonzini, DNI 33.809.770, y promueve demanda abreviada en contra de Integral Group Solution S.A., CUIT 30-70919861-7, persiguiendo el cobro de una indemnización por daños y perjuicios, así como la imposición de una multa ejemplificadora, que estima en la suma de pesos dos millones quinientos diecisiete mil ciento veintinueve con setenta y cinco centavos (\$2.517.129,75), más intereses –fijados de conformidad al art. 770 inc. b del C.C.C.N.- como así también solicita que se condene a la demandada a eliminar los datos que consten en sus registros referidos a la persona del actor todo ello más costas y honorarios, con motivo de los hechos que fueron descriptos en los Vistos de la presente resolución, a los que se hace remisión. Que citada la demandada a comparecer, contestar la demanda, oponer excepciones, deducir reconvencción u ofrecer prueba, ésta no lo hace, por lo que con fecha 05/07/2023 se certifica dicha circunstancia. Posteriormente, la parte demandada comparece con fecha 19/09/2023, con el patrocinio letrado del Dr. Martín José Cortes Olmedo. Con fecha 05/04/2023 se ordenó dar intervención al Ministerio Público Fiscal, frente a la posible existencia de una relación de consumo

entre las partes, por lo que con fecha 28/06/2023 tomó intervención la Sra. Fiscal Civil, Comercial y Laboral de Segunda Nominación. En estos términos ha quedado trabada la litis.

II. Cuestión a resolver.

Corresponde en primer lugar determinar el régimen legal aplicable. En segundo término, se debe esclarecer si ha existido vinculación contractual alguna entre el actor y la demandada y, en su caso, cuáles han sido las condiciones de la contratación y si existió un accionar ilícito por parte de la accionada. Finalmente, en caso de resultar procedente la pretensión del actor, se analizarán los daños reclamados respecto a su existencia, origen y cuantía, como así también la solicitud eliminación de los datos que consten en los registros de la demandada, referidos a la persona del actor. Queda así delimitado el objeto del litigio a resolver (art. 330 C.P.C.C.).

III. El régimen legal aplicable.

III.a. La aplicación del régimen protectorio del consumidor. A los fines de determinar la aplicabilidad de las disposiciones previstas en la Ley 24.240, se debe tener presente que a partir de la reforma constitucional del año 1994 y la consagración del art. 42 en la Carta Magna Nacional, aun antes de las reformas introducidas por la ley 26.361, el elemento que activa el régimen tuitivo del consumidor dejó de ser el contrato de consumo y pasó a serlo una figura mucho más amplia como lo es la relación de consumo. En tal entendimiento, siempre que exista una relación de consumo en cualquiera de sus etapas, debe aplicarse el sistema de protección del consumidor, sin importar la existencia o no de un vínculo contractual ("La consistencia de los daños punitivos" por Federico Alvarez Larrondo, Rev. L.L del 7/4/2009; Lorenzetti Ricardo L. "Consumidores", Editorial Rubinzal Culzoni, 2003, pág. 74). En el ámbito del Derecho del Consumo se postula la necesidad de proteger, entre otros sujetos, a quienes son usuarios y adquieren cosas muebles no consumibles o utilizan servicios, y para garantizar ese fin tuitivo se toma como punto de partida el concepto de la relación de consumo, incorporado por la Constitución Nacional en su art. 42 (en la reforma de 1994), receptado en la ley 24.240 (art. 3º) y cristalizado actualmente en el Código Civil y Comercial de la Nación (art. 1092).

En el presente caso, nos encontramos frente a una persona humana que demanda a una persona jurídica –la cual se dedica a la comercialización de servicios de asistencia (cfr. archivo adjuntado por la demandada con fecha 06/10/2023)- alegando que ésta utilizó sus datos personales en forma ilegítima, dando de alta a un servicio que no contrató, en virtud del cual se efectuaron cargos indebidos en su tarjeta de crédito.

En consecuencia, trasladando al presente caso los principios precedentemente expuestos, es dable concluir que entre las partes en litigio existe una "relación de consumo".

En definitiva, y en concordancia con lo dictaminado por la Sra. Fiscal en la Audiencia Complementaria, corresponde la aplicación del régimen del derecho del consumo, razón por la cual las cuestiones aquí debatidas deben juzgarse a la luz del mentado régimen legal.

III.b. La responsabilidad civil. También resulta aplicable al caso de autos el régimen jurídico en el que se asienta la responsabilidad civil, por cuanto el actor solicita la reparación de los daños que la conducta de la entidad demandada le habría ocasionado. En este contexto corresponde señalar que no hay acto ilícito punible sin daño o acto exterior que lo pueda causar y sin agentes a quien se pueda imputar. Tal imputación puede hacerse en base a un factor de atribución subjetivo (culpa o dolo) u objetivo (riesgo, garantía, equidad, abuso del derecho, etc.). El nexo entre el daño y el agente lo constituye la relación de causalidad, pues el daño debe constituir una derivación causal del hecho u omisión para engendrar responsabilidad civil. De lo expuesto se deduce que los elementos de la responsabilidad son: antijuridicidad, daño, imputabilidad y relación causal, y tales presupuestos deben ser acreditados en la causa a fin de obtener la reparación del perjuicio.

IV. Plataforma fáctica. Análisis de la prueba.

IV.a. Preliminarmente cabe señalar que la falta de contestación de la demanda por parte de la accionada, genera una presunción de veracidad de los hechos invocados por el actor, presunción que no releva a esta parte de acreditar sus dichos. Sobre el particular, ha entendido nuestro Máximo Tribunal Provincial que *“Una exacta inteligencia del aperebimiento del art. 192, 1º pár., CPC. conduce a considerar que sólo la admisión expresa del demandado acerca de los hechos en que se*

basa la demanda determina la conformidad de las partes, lo que resulta vinculante para los jueces y que excluye la necesidad de aportar prueba al expediente. "El silencio, o -como en el caso- la incontestación lisa y llana de la demanda, no comporta por sí mismo conformidad del demandado, y por ello no basta para dispensar al actor de la carga de practicar la prueba de los hechos fundantes de su derecho. A lo sumo puede servir para elaborar una presunción de naturaleza judicial en favor del accionante, la que de todos modos deberá formularse con arreglo a la sana crítica y en función de las particularidades de cada caso." (Excmo. T.S.J. in re "ROQUE, GUSTAVO A.R. C/ NORMA CANAPINO –ORDINARIO-RECURSO DE CASACIÓN", Sent. N° 144 del 22/11/2004; doctrina posteriormente reiterada in re: "CUBRIA, JORGE C/ JUAN MARCELO MORENO – DEMANDA REPETICION – RECURSO DE CASACIÓN", Sent. N° 211 del 16/09/2010). Trasladando tales conceptos al caso de autos, la sola circunstancia de que Integral Group Solution S.A. no haya contestado la demanda, si bien genera una presunción en su contra, no implica que los hechos alegados deban necesariamente considerarse como admitidos o reconocidos, como así tampoco eximen a la parte accionante de la carga de probarlos. En este contexto, las consecuencias derivadas de la falta de cumplimiento de esta carga procesal, deben ser valoradas conjuntamente con los restantes elementos probatorios obrantes en autos.

IV.b. Al demandar, el actor alegó que la firma accionada manipuló sus datos personales, y que valiéndose de ellos dio de alta a un servicio a su nombre, el cual jamás contrató.

A tales fines, con fecha 07/03/2023 adjuntó las copias de los resúmenes de su tarjeta de crédito VISA emitida por el Banco Galicia, correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2020 y enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre del año 2021, en los que se identifica un concepto denominado "multiasistencia". En concordancia con ello, la propia demandada reconoció -en el marco del habeas data en el que intervinieron los aquí litigantes, cuyas constancias fueron agregadas a los presentes autos- que había reintegrado los valores debitados al actor por la suma total de \$9.222, acreditándolos "por intermedio del producto financiero del que fueron debitados". De este modo, de los resúmenes

de cuenta que adjuntó el actor, surge que en el resumen del mes de Mayo del año 2022 se registró el reintegro al que aludió la firma accionada, por la suma de \$9.222, en concepto de “multiasistencia”. Con la cual, la parte demandada no sólo reconoció los débitos sino también que éstos fueron efectuados en la tarjeta de crédito VISA del Banco Galicia, donde los reintegró, por tratarse del producto financiero del que habían sido debitados.

En virtud de ello, se encuentran acreditados los dieciocho cargos mensuales generados en la tarjeta de crédito del actor en concepto de “multiasistencia”, desde el día 20/06/2020 hasta el día 21/11/2021. Cabe señalar que los instrumentos referidos no han sido impugnados ni desconocidos por la contraria. Corresponde ahora indagar si la “multiasistencia” fue contratada voluntariamente por el actor, o si por el contrario, los cargos fueron generados unilateralmente y de manera indebida por la accionada.

IV.c. Con ese norte, se observa que con fecha 06/10/2023 la demandada manifestó que *“el servicio contratado por el Sr. Tomás Alejandro Sonzini, consistió en una Asistencia al hogar. Dicho servicio fue comercializado telefónicamente por la firma C2 S.A.”*.

Luego, en el marco de los autos ofrecidos como prueba instrumental, caratulados “Nores Sonzini, Tomás Alejandro c/ Integral Group Solution S.A. – Amparo Ley 4915 – Expte. N° 10696471” que tramitaron ante el Juzgado de Control y Faltas N° 4, en el cual intervinieron las mismas partes que en estos obrados, la accionada al responder el informe previsto por el art. 39 de la ley 25.326 informó que el actor *“estuvo vinculado con esta sociedad, por un contrato de servicios de asistencia desde el 12 de Junio de 2020 hasta el 16 de Diciembre de 2021, fecha en que solicitó la cancelación del mismo”* y posteriormente amplió dicho informe aclarando que al Sr. Nores Sonzini *“le fue ofertado telefónicamente servicios de asistencia”*. Estas respuestas –emitidas con fecha 04/05/2022 y 04/07/2022- también fueron agregadas en estas actuaciones (cfr. archivos adjuntados por el actor con fecha 12/10/2023).

IV.d. La accionada invoca que los servicios de asistencia fueron comercializados, en su nombre, en forma telefónica, por la firma C2 S.A. (cfr. presentación de fecha 06/10/2023) y a los fines de acreditarlo, aporta la grabación de una llamada, grabada en un pen drive que fue reservado en

Secretaría (cfr. certificado de fecha 27/10/2023).

Cabe aclarar que al evacuar el traslado que se le corrió, el actor reconoció que fue él quien recibió la llamada en cuestión, remarcando que *“quien se comunicó conmigo lo hizo de parte de Banco Galicia”* (cfr. presentación de fecha 02/11/2023).

A partir de la escucha de dicha grabación se advierte que, tal como lo reconoce expresamente la accionada en su presentación de fecha 06/10/2023, *“la calidad de la grabación no resulta óptima”*, pues en diversas oportunidades la comunicación se corta por lo que no se llega a dilucidar con claridad el contenido del mensaje que la interlocutora pretendía expresarle al actor.

No obstante, se puede escuchar que quien efectúa el llamado expresa *“Como le va Tomás, mi nombre es Diana Acosta de IGS me comunico de parte del Banco Galicia”* y luego continúa expresando que *“el motivo del llamado simplemente es para poder informarle acerca de nuestro programa multiservicio que estamos brindando a los clientes del banco a través de un 0800 y es el número al cual se puede comunicar las 24 horas por cualquier consulta que Ud. tenga”*. A continuación, se describen –con dificultad auditiva- los servicios que estarían incluidos en el programa y se informa que *“todas esas asistencias que yo le comento que están incluidas dentro del programa no le generan un cargo que Ud. tenga que abonar ya que estarían incluidas en el valor del programa de trescientos cuarenta...”*.

En consecuencia, y más allá de las deficiencias en cuanto a la calidad de la grabación, lo cierto es que del mensaje que se le transmitió al actor no surge la existencia de una oferta que éste pueda haber aceptado. En modo alguno pueden tomarse como aceptaciones las respuestas del actor, quien sólo confirmaba que lograba escuchar –en parte- lo que se le estaba intentando comunicar.

El art. 971 del C.C.C.N. indica que los contratos se concluyen con la recepción de la aceptación de una oferta, es decir que se requiere un acuerdo de voluntades. En relación a ello, se ha sostenido que *“El consentimiento es producto del encuentro de voluntades coincidentes de las partes, expresado por la reunión de una oferta y una aceptación que guardan relación de correspondencia; pues si no se verifica una expresa y plena conformidad con la oferta, el contrato no queda concluido (art. 978 CCyC)”* (Herrera, Marisa; Caramelo, Gustavo; Picasso, Sebastián (Directores). Código Civil y

Comercial de la Nación comentado. T. III, Infojus. Bs. As., 2015, comentario al art. 971, pág. 357).

Debe resaltarse que la persona que llamó al accionante se identificó como representante de “IGS de parte del Banco Galicia”, por lo que resulta imposible que a partir de ello, el actor haya podido comprender cabalmente que era la demandada –identificada sólo con sus siglas- quien pretendía ofrecerle un servicio, en forma poco clara, y cuál era su costo. En este marco, se debe puntualizar que la accionada tiene a su cargo el cumplimiento del deber de información, la cual debe ser proporcionada con la claridad necesaria de manera tal que se permita su comprensión posibilitando que el consumidor emita una declaración de voluntad válida (art. 1100, C.C.C.N.). Asimismo, en cualquier tipo de tratativas, debe imperar el principio de buena fe (art. 991, C.C.C.N.), pero en el caso de autos, estos principios resultan agravados toda vez que la empresa demandada es un proveedor que comercializa servicios.

Así, el derecho a obtener información, implica el deber jurídico obligacional del poseedor de la información, en una relación jurídica, de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficientes como para evitar los daños o inferioridad negocial que podría generarle el no suministro de dicha información (cfr. LORENZETTI, Ricardo L., Consumidores, ed. Rubinzal- Culzoni, Santa Fe, 2009, ps. 205 y sgtes.). De allí que la relevancia del deber de información estriba en estabilizar el desequilibrio existente entre consumidor y proveedor, de modo que la voluntad del consumidor no se vea viciada o -como se da en el caso- se prive de los datos suficientes para evitar los daños o situaciones de indefensión.

En este marco, el deber de información resulta relevante a fin de garantizar el derecho protectorio del consumidor, por lo que resulta insoslayable en todas las etapas de la relación contractual, sea precontractual, contractual y postcontractual; en la primera -con mayor intensidad-, a fin de alcanzar una correcta formación del consentimiento (consentimiento informado); y una vez perfeccionado el contrato, para garantizar el ejercicio de derechos (cfr. MOSSET ITURRASPE, Jorge- WAINTRAUB, Javier H., ob. cit., p. 68 y 70).

El art. 1100 del C.C.C.N. prevé que el proveedor está obligado a suministrar información en forma

cierta y detallada respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato, nada de lo cual puede siquiera inferirse de la grabación aportada por la firma demandada. En efecto, no puede pretender justificar el devengamiento de los cargos mensuales que generó en la tarjeta de crédito del actor con el deficiente llamado telefónico, en el que no se formuló una oferta concreta, clara, detallada ni suficiente, sino que resulta por demás confusa dado que la persona que efectúa la llamada alega hacerlo de parte de una persona a la que identifica sólo con siglas y claramente menciona al Banco Galicia, del que es cliente el actor, ponderando que la interlocutora puntualiza que el motivo de la llamada es “sólo para informarle”, todo lo cual podría haber generado confusiones en el actor induciéndolo al error.

Por ello, cabe concluir que no existió contratación alguna entre las partes, dado que no ha existido oferta y, en consecuencia, tampoco aceptación. En este punto debe remarcarse que en el marco de este proceso resultan aplicables los principios protectorios que rigen en el ámbito del derecho del consumo, principalmente los que indican que en caso de duda debe estarse por la solución más favorable para el consumidor (art. 3, Ley 24.240).

En efecto, la accionada -quien se encontraba en mejores condiciones de probar con elementos probatorios pertinentes la existencia del contrato que alegó (art. 53, tercer párrafo de la Ley 24.240)- no acreditó la existencia de una efectiva contratación del servicio que le cobró al actor, por lo que resulta responsable (art. 1716, C.C.C.N.) y deberá responder por las consecuencias y los daños que se encuentren acreditados en la causa.

V. Los rubros reclamados.

V.a. Eliminación de los datos personales.

El actor solicita que se condene a la demandada a eliminar de sus registros y bases de datos, toda información que ésta posea sobre su persona, tanto sus datos personales como los datos de su tarjeta de crédito y cualquier otro que tenga relacionado a él.

En relación a ello, debe ponderarse que el actor le envió una Carta Documento a la demandada

requiriendo que se le especificara qué datos e información acerca de él tenía en su poder la empresa accionada y quién se los proporcionó. Sin embargo, dicha misiva –la cual se tiene por reconocida (art. 192, segundo párrafo, del C.P.C.C.)- no fue respondida pese a que, según surge del aviso de recibo, fue recepcionada el día 09/12/2021.

Luego, con fecha 01/02/2022, frente al estado de incertidumbre en el que se encontraba el actor, dedujo una acción de amparo –específicamente, un habeas data- a los fines de compeler a Integral Group Solution S.A. a brindarle la información referida los datos de él, que aquella poseía. En el marco de esas actuaciones, la magistrada interviniente, mediante el Auto N° 167 de fecha 01/07/2022, resolvió acoger la demanda de habeas data considerando que la entidad demandada incumplió con las obligaciones a su cargo dado que *“al serle requerida la información por parte del Tribunal, su respuesta fue sólo parcial, sin dar acabada respuesta a los puntos pedidos, en la primera oportunidad, y al solicitarse copia del contrato e información que no había respondido, dejó vencer el plazo sin contestar la misma”*.

En igual sentido, la Cámara de Acusación que rechazó el recurso de apelación formulado por la demandada, entendió que *“surge evidente que la accionada no ha dado total cumplimiento al requerimiento judicial efectuado. La omisión de la información solicitada –entre ella, la documental respaldatoria de lo alegado- impide a la parte actora conocer adecuadamente la información que la demandada posee en sus registros y vulnera la posibilidad de esta de ejercer las facultades que el art. 42 le otorga al accionante”* (cfr. Auto N° 461 de fecha 03/10/2022 dictado en el habeas data).

En consecuencia, dado que dichas resoluciones se encuentran firmes han adquirido el carácter de cosa juzgada (art. 124 del C.P.C.C.). En efecto, encontrándose determinado el incumplimiento al deber de información por parte de la accionada quien, ni en el habeas data ni en este proceso, cumplimentó con lo que le requirió el actor respecto a los datos personales de él que aquella poseía en sus registros, esto es, su fuente, origen, tipo y cantidad de datos, el Sr. Nores Sonzini ha quedado sometido a un margen de duda inconcebible, máxime si se considera que quedó acreditada la falta de contratación de los servicios que se le cobraron, generándose cargos en su tarjeta de crédito pese a que no había brindado

dato alguno a tales fines, por lo que se desconoce cómo hizo la demandada para obtener información sensible y personal, necesaria para generar débitos en una tarjeta de crédito ajena.

En concordancia con lo manifestado por la representante del Ministerio Público Fiscal en el marco de la Audiencia Complementaria, si al actor no se le informa cuáles son los datos que sobre él posee la demandada, cómo los ha obtenido y qué uso hace de ellos, éste no puede tomar una decisión al respecto, esto es, solicitar la corrección, supresión o rectificación de sus datos. En igual sentido, la Cámara de Acusación sostuvo que *“si no se cuenta con la información solicitada, no es posible conocer cuál es el tratamiento que debe darse al dato y si corresponde la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos personales”* (cfr. Auto N° 461 de fecha 03/10/2022 dictado en el habeas data).

En virtud de lo expuesto, dada esta situación de incertidumbre en la que fue colocado el actor, por demás gravosa, y de acuerdo a lo resuelto en el juicio de habeas data, corresponde hacer lugar a lo requerido y en consecuencia, ordenar a Integral Group Solution S.A., que en el término de diez (10) días, proceda a eliminar de sus registros o base de datos cualquier tipo de información con la que cuente, referida al Sr. Tomás Alejandro Nores Sonzini, DNI 33.809.770.

V.b. Los daños reclamados.

El principio de reparación integral o plena acuñado en la doctrina y la jurisprudencia, actualmente se encuentra plasmado en el art. 1740 del CCCN, e indica que el damnificado debe ser resarcido o indemnizado de todo el daño causado por la acción dañosa (siempre que concurren todos los presupuestos de la responsabilidad civil), de manera tal que su situación, a través de la reparación, sea la misma que la anterior al evento dañoso en la medida de lo posible. Esta acción indemnizatoria estará regida en orden a los factores de atribución y extensión del resarcimiento, por el derecho civil común y la normativa consumeril citada.

V.b.1. Daño directo.

Bajo este acápite, el actor reclama la suma de pesos cinco mil cuatrocientos cuarenta y cuatro con sesenta y siete centavos (\$5.444,67) en concepto de intereses devengados entre el día siguiente al del

vencimiento de cada uno de los dieciocho resúmenes de su tarjeta de crédito hasta la fecha en la que la accionada le restituyó el monto total histórico de todas las cuotas que pagó, lo que ascendía a un valor histórico de pesos nueve mil doscientos veintidós (\$9.222). Asimismo, peticiona el reintegro de los gastos en los que incurrió para diligenciar una carta documento, por la suma de pesos ochocientos (\$800), para afrontar el pago de los honorarios profesionales de las mediadoras que intervinieron en la etapa de mediación prejudicial, por la suma de pesos nueve mil trescientos ochenta y cinco con ocho centavos (\$9.385,08) y para citar a la empresa demandada a la audiencia de mediación dado que se domiciliaba en otra provincia, por la suma de pesos mil quinientos (\$1.500).

V.b.1.1. En cuanto a los intereses reclamados, la propia demandada reconoció expresamente haber percibido la suma de pesos nueve mil doscientos veintidós (\$9.222). Ello obedeció a los cargos generados en la tarjeta de crédito del Sr. Nores Sonzini, por un servicio que no contrató, tal como se desprende de los dieciocho resúmenes de su tarjeta de crédito (adjuntados con fecha 07/03/2023) y de lo indicado precedentemente respecto a la ausencia de contratación. Asimismo, la demandada reconoció haberle reintegrado dicha suma al actor, puesto que al interponer el recurso de apelación, en el juicio de habeas data, la accionada manifestó *“se procedió con el reintegro de los valores facturados por un valor total de pesos nueve mil doscientos veintidós (\$9.222), acreditados por intermedio del producto financiero del que fueron debitados”*. Ello se encuentra acreditado con el resumen de cuenta correspondiente al mes de mayo del año 2022 (adjuntado por el actor con fecha 07/03/2023) del que surge que el día 22/05/2022 recibió el reintegro de la suma de pesos \$9.222 en concepto de “multiasistencia”.

En efecto, la accionada restituyó el capital indebidamente percibido, casi dos años después de que se comenzaron a efectuar los débitos, sin contemplar los intereses que se devengaron por la restitución tardía del capital, o en otras palabras, sin incluir los intereses generados por el retardo en el cumplimiento de la restitución de las sumas percibidas sin justa causa.

En consecuencia, deben contemplarse los intereses que corrieron desde que cada suma fue debitada y hasta la fecha en la que se efectuó el reintegro (22/05/2022), debiéndose aplicar los intereses

moratorios de uso judicial en ese entonces, esto es, la tasa pasiva más el 2% de interés mensual (cfr. TSJ, Sala Laboral, Sent. N° 39 de fecha 25/06/2022 en autos “Hernández Juan Carlos c/ Matricería Austral S.A. – Demanda – Rec. de casación”), tal como fue petitionado por el actor, sin que haya sido controvertido por la demandada. Dicho cálculo arroja la suma de pesos cinco mil cuatrocientos cuarenta y cuatro con sesenta y siete centavos (\$5.444,67), monto al que asciende la suma que debe ser restituida por la demandada.

En cuanto a los intereses que dicha suma devenga, corresponde puntualizar que en nuestro sistema legal, en principio, no se deben intereses de los intereses (art. 770, primera parte, C.C.C.N.). Ahora bien, el art. 770 del C.C.C.N. prevé tres supuestos de excepción, estos son: a) que exista una cláusula expresa que autorice la acumulación de intereses al capital; b) que la obligación se demande judicialmente, en cuyo caso la acumulación opera desde la fecha de notificación de la demanda; c) que la obligación se liquide judicialmente; d) que otra disposición legal prevea la acumulación.

El presente caso encuadra en la segunda excepción, dado que se verifican los recaudos que la ley exige, estos son, por un lado, la interposición de una demanda judicial en la que se petitiona una condena de dar una suma de dinero más intereses y, por el otro, la notificación al deudor. En efecto, acreditados estos recaudos se permite la acumulación de los intereses a los ya adeudados.

No obstante, se debe tener presente que *“a partir del momento en que se notifica la demanda, opera la capitalización de intereses. De allí en adelante no hay más capitalización de intereses (salvo aquella que pueda producirse a tenor de lo pactado por las partes, en los términos previstos en el art. 770 inc. a), hasta el momento en que se produzca la liquidación judicial de la deuda”*(Pizarro, Ramón D., “Los intereses en el Código Civil y Comercial”. Publicado en LA LEY 31/07/2017, 1 - LA LEY2017-D, 991. Cita online: TR LALEY AR/DOC/1878/2017).

En consecuencia, procede la acumulación de intereses petitionada por el actor al demandar, desde la fecha de notificación de la demanda (09/05/2023 –según surge del diligenciamiento del cédula Ley 22.172 adjuntada con fecha 12/06/2023), conforme lo dispuesto por el art. 770 inc. b del C.C.C.N.

V.b.1.2. En cuanto al reintegro de los gastos que petitiona el actor, debe ponerse de relieve que tal

como se analizó anteriormente, fue la conducta de la accionada la que lo colocó en la necesidad de buscar una solución jurídica a los inconvenientes que se le estaban ocasionando, todo lo cual quedó acreditado en autos. Respecto a este tipo de gastos, si bien conforman el rubro de las costas, corresponde expedirse en forma expresa dado que han sido incluidos como un rubro pretendido. En efecto, los gastos cuyo resarcimiento reclama el accionante lucen justificados y guardan relación de causalidad con los hechos ventilados en la causa puesto que se ha acreditado que frente a los débitos que se le generaron en su tarjeta de crédito, el Sr. Nores Sonzini cursó una Carta Documento que lleva el número CD165653485 (cuya copia fue adjuntada con fecha 07/03/2023 y su original obra reservado en la Secretaría del Tribunal) requiriéndole a Integral Group Solution S.A. que le brinde información sobre los datos personales que ésta poseía respecto a él. Cabe mencionar que el actor también adjuntó el aviso de recibo en el que consta que la misiva fue recepcionada. Asimismo, acompañó copia de la factura tipo B, emitida por el Correo Argentino, con la que se acredita que el día 29/01/2022 abonó la suma de pesos ochocientos (\$800), en concepto de diligenciamiento de la carta documento y adquisición del formulario respectivo.

Por otra parte, dado que el actor no logró obtener una respuesta satisfactoria por parte de la demandada, previo a promover la presente demanda, debió cumplimentar el requisito legal que impone la celebración de una instancia de mediación previa. En relación a los honorarios de las mediadoras, se advierte que con fecha 07/03/2023 la parte actora acompañó el acta de cierre de mediación prejudicial obligatoria, en la que consta que las mediadoras designadas fueron las Sras. Carolina Natacha Giuliano Mayon y Marianela Cervigni, mientras que con fecha 31/03/2023 adjuntó el Certificado de Mediación Prejudicial Obligatoria. Asimismo, el actor adjuntó dos facturas tipo "C" (cfr. operación electrónica de fecha 07/03/2023). Una de ellas identificada con el número 00000065 y la otra con el número 00000499, las cuales fueron expedidas a nombre del accionante, con fecha 27/09/2022, por las mediadoras referidas, en concepto de honorarios profesionales por la mediación celebrada respecto a estas actuaciones, por la suma de pesos \$4.692,54 cada una de ellas, es decir, un total de pesos nueve mil trescientos ochenta y cinco con ocho centavos (\$9.385,08). Debe señalarse

que los montos referidos se condicen con el valor del jus a la época de celebración de la mediación (art. 24, Ley 10.543).

Además, el actor reclama el reintegro de los gastos de citación de la accionada a la instancia de mediación prejudicial, y a tales fines acompañó una constancia de transferencia bancaria efectuada el día 03/08/2022, al Centro Privado de Mediación donde se celebró la audiencia (Centro Mediar), por la suma de pesos mil quinientos (\$1.500).

En virtud de lo expuesto, se encuentran acreditadas las erogaciones mencionadas por lo que el rubro prospera por la suma de pesos ochocientos (\$800) por gastos de envío de Carta Documento, más los intereses que serán fijados posteriormente, desde el día en el que se efectuó la erogación (29/01/2022); la suma de pesos nueve mil trescientos ochenta y cinco con ocho centavos (\$9.385,08) en concepto de honorarios de las mediadoras, más intereses desde el día de expedición de las facturas (27/09/2022) y la suma de pesos mil quinientos (\$1.500) por gastos de citación de la demandada a la instancia de mediación, más intereses desde la fecha en que fue oblado el gasto (03/08/2022), en todos los casos hasta la fecha del efectivo pago.

V.b.2. Daño moral.

El art. 1738 del Código Civil y Comercial de la Nación recepta esta categoría del daño y dispone que: *“La indemnización comprende la pérdida o disminución del patrimonio de la víctima, el lucro cesante en el beneficio económico esperado de acuerdo a la probabilidad objetiva de su obtención y la pérdida de chances. Incluye especialmente las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida”*.

Respecto al daño moral en el ámbito del derecho del consumidor, se ha sostenido que *“se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la L.D.C. específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc., y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico”* (Gherzi, Carlos A., “Los daños en el derecho de

consumo”, en comentario a fallo LL 7/7/11 , 5; LL 2011-D , 160. LL online. AR/JUR/4981/2011).

Bajo estas premisas, cabe señalar que se encuentra acreditado en la causa que no existió una contratación del servicio que se le cobró al actor en forma indebida. En función de ello, es posible colegir el asombro y desconcierto que experimentó el accionante al detectar débitos en su tarjeta de crédito, por conceptos que en un primer momento desconocía su causa u origen y que luego de diversas averiguaciones pudo saber quién era la persona jurídica que los había generado y percibido. Pese a ello, debió peregrinar para intentar obtener información respecto a cómo la demandada había logrado obtener sus datos personales y fundamentalmente los de su tarjeta de crédito, frente al riesgo y al peligro que conlleva que este tipo de datos se encuentren en poder de terceros. Sin embargo, el actor no pudo lograr conocer acabadamente con qué datos contaba la accionada, por lo que se vio obligado a enviarle una carta documento, y luego ante la falta de respuesta, a iniciar una acción de habeas data. Asimismo, advirtiendo que la accionada continuaba incumpliendo su deber de información debió instar la etapa de mediación prejudicial obligatoria para finalmente, frente al fracaso de todos esos intentos para obtener información, promover la presente acción judicial, debiendo someterse a este pleito y asistir en forma personal a las audiencias que se fijaron. Transitar por todas estas etapas sin lugar a dudas engendra molestias, perturbaciones, intranquilidad y desazón para cualquier persona. No puede perderse de vista que la accionada, percibió indebidamente sumas de dinero a partir de débitos automáticos en la tarjeta de crédito del actor, con la consecuente incertidumbre que ello genera respecto a sus finanzas y la preocupación que se deriva al saber que un tercero posee información personal y datos financieros.

Todas estas circunstancias pudieron aparejarle al actor sinsabor, ansiedad y molestias que de algún modo trascendieron la normal adversidad que en la vida cotidiana se verifica frente a contingencias ordinarias.

En esta línea, se ha sostenido que *“Es evidente, al menos si la cuestión es apreciada según la experiencia, que los proveedores de bienes y servicios suelen facilitar el acceso al consumo pero no observan idéntica actitud cuando de recibir reclamaciones por defectos en los productos o servicios, y*

mucho más aún si el consumidor desea extinguir el vínculo, por insatisfacción con las prestaciones recibidas o incumplimiento del proveedor. Esta distorsión en el cumplimiento de los deberes a cargo de la parte que ejerce predominio respecto de la otra, que proviene del cierto desequilibrio que caracteriza las relaciones de consumo, tiene aptitud suficiente para generar daños que consisten generalmente en la producción de padecimientos o aflicciones en el consumidor ante la imposibilidad de encontrar una solución no sólo rápida y eficaz, sino primordialmente satisfactoria, a su reclamación” (Barreiro, Rafael F., “La paciencia del consumidor, la dignidad humana y las prácticas abusivas”, Publicado en: RCCyC 2016 (octubre) , 151 • LA LEY 23/11/2016 , 5 • LA LEY 2016-F , 335 , Cita Online: AR/DOC/2942/2016).

En razón de lo hasta aquí expuesto, y valorando las vicisitudes que -como parte débil- tuvo que transitar el Sr. Nores Sonzini, corresponde el resarcimiento del daño moral.

En cuanto a la forma en que el daño moral debe ser cuantificado, por tratarse de una modificación disvaliosa del espíritu, no permite una fijación estrictamente objetiva, por lo que en principio queda librada al arbitrio judicial, debiéndose fijar el monto de la indemnización, ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas (art. 1741 del C.C.C.N.). En base a la valoración de las circunstancias particulares de esta causa -analizadas precedentemente- y teniendo en cuenta que lo que se pretende es paliar los sufrimientos de la víctima y que no puede serlo sino mediante el pago de una suma de dinero, se cuantifica este rubro en la suma de pesos cien mil (\$100.000). A dicha suma se le aplicarán intereses, conforme se indicará en el Considerando respectivo, desde la fecha en la que se generó el primer débito indebido, esto es, desde el 20/06/2020 (cfr. resumen de tarjeta de crédito adjuntado el día 07/03/2023) y hasta la fecha del efectivo pago. Al solo efecto referencial y por aplicación de la teoría de los placeres compensatorios, se indica que al día de la fecha, la suma de condena debidamente actualizada asciende a la cantidad de pesos seiscientos setenta y seis mil cuatrocientos veintiocho con sesenta centavos (\$676.428,60).

La suma mencionada le dará al actor la posibilidad de adquirir bienes o servicios que le brindarán una mejoría en su nivel de vida, o le permitirán realizar actividades de esparcimiento y recreación, que lo

ayudarán a paliar los padecimientos en su aspecto espiritual.

V.b.3. Daño punitivo.

Corresponde señalar que el art. 52 bis de la L.D.C. establece: *“Daño Punitivo. 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”*.

En este contexto, es dable destacar que los daños punitivos han sido definidos como *"sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro"* (Pizarro, Ramón Daniel, Daño Moral, p. 453, Hammurabi, Bs.As., 1996.).

Los daños punitivos tienen una doble finalidad: preventiva y punitiva. Ante determinadas situaciones lesivas, la mera reparación del perjuicio puede resultar insuficiente para dismantelar los efectos nocivos del ilícito, en particular, cuando quien daña a otro lo hace deliberadamente con el propósito de obtener un rédito o beneficio.

Es decir que el instituto tiene por un lado un propósito netamente sancionatorio de un daño que resulta intolerable, siendo su finalidad punir graves inconductas y a su vez una finalidad preventiva respecto al acaecimiento de hechos similares.

Los daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad o en casos excepcionales, razón por la cual este instituto debe ser empleado con prudencia frente a una plataforma fáctica que evidencie claramente, no sólo una prestación defectuosa del servicio o la obra contratada, sino también una actitud desaprensiva o intencional, con conocimiento del daño que pueda derivarse. En efecto, los

requisitos que deben concurrir a los fines de la procedencia del daño punitivo, son los siguientes: 1) petición de parte -pues no procede de oficio- es decir por el consumidor dañado; 2) la existencia de un daño efectivo, 3) que exista entre las partes una relación de consumo y 4) la presencia de un elemento subjetivo del dañador, es decir, una culpa agravada. Bajo estas premisas, se analizarán las constancias de autos a los fines de dilucidar si se detectan los presupuestos reseñados.

En cuanto al primero de los requisitos, el actor al demandar expresamente reclamó que se le aplique a la demandada la multa prevista por el art. 52 bis L.D.C., la que cuantificó en la suma de pesos dos millones (\$2.000.000) y luego, en la audiencia complementaria, peticionó el equivalente a la cantidad de canastas básicas que dicha suma representaba al tiempo de interposición de la demanda, por lo que se encuentra cumplimentado el primer presupuesto.

Respecto a la existencia de un daño efectivo y de una relación de consumo entre las partes, la concurrencia de tales presupuestos ha sido desarrollada en Considerandos anteriores a los que remito a fin de no incurrir en reiteraciones.

Corresponde a continuación analizar la conducta desplegada por la parte demandada, para determinar si se tiene por configurado el elemento subjetivo en los términos en los que se ha hecho referencia.

Con ese norte, cabe tener presente que nuestro Máximo Tribunal Provincial sostuvo que *“existen - aunque con diferentes matices- dos criterios hermenéuticos antagónicos, a saber: a) Uno minoritario que podemos denominar “amplio”, sólo exige cualquier incumplimiento por parte del proveedor para mandarlo a pagar daños punitivos, postura que coincide con una interpretación estrictamente literal de la norma contenida en el art. 52 bis, L.D.C. (LOVECE, Graciela I., “Los daños punitivos en el derecho del consumidor”, LL 08/07/2010; PÉREZ BUSTAMANTE, L., “La reforma de la Ley de Defensa del Consumidor”, en Vázquez Ferreira, Roberto A. -Dir-, Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, LL Supl. Especial, Buenos Aires, 2008, p. 120). b) Otro, opuesto al anterior, que cuenta con el aval de la mayoría de la doctrina y jurisprudencia, critica la redacción del art. 52 bis, LDC, y postula recurrir a la prudencia de nuestros magistrados para suplir y corregir las serias omisiones y defectos que el artículo en cuestión presenta. Esta doctrina sostiene que no basta con el mero*

incumplimiento de las obligaciones (legales o contractuales) a cargo del proveedor, sino que hace falta algo más: el elemento subjetivo que consistiría en un menosprecio hacia los derechos de incidencia colectiva y que se traduce en dolo o culpa grave (LORENZETTI, Ricardo A., "Consumidores", edit. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009, p. 563 y ss; LÓPEZ HERRERA, Edgardo, "Los Daños Punitivos", edit. AbeledoPerrot, Bs. As., 2011, pág. 376 y ss.; TRIGO REPRESAS, Félix A., "Desafortunadas innovaciones en punto a responsabilidad por daños en la ley 26.361", LL 26/11/2009, 1; COSSARI, Maximiliano N. G., "Problemas a raíz de la incorporación de los daños punitivos al ordenamiento jurídico argentino", LL 2010-F, 1111; MOISÁ, Benjamín, "Los llamados daños punitivos en la reforma a la ley 24.240", en R. C. y S., 2008, p. 271; NAVAS, Sebastián, ¿Cuándo la aplicación de los daños punitivos resulta razonable?, LL 2012-F, 80; SÁNCHEZ COSTA, Pablo F., "Los daños punitivos y su inclusión en la ley de defensa del consumidor", LL 2009-D, 1113)" (Cfr. TSJ, Sala Civil y Comercial, Sentencia N° 73 de fecha 15/04/2014 en autos: "TEIJEIRO (O) TEIGEIRO LUIS MARIANO C/ CERVECERÍA Y MALTERÍA QUILMES S.A.I.C.A. Y G – ABREVIADO – OTROS – RECURSO DE CASACIÓN (EXPTE. 1639507/36 - T 14/12)".

La segunda de las posturas reseñadas es la que comparto, por cuanto además de un incumplimiento por parte del proveedor, debe configurarse un elemento subjetivo agravado. Este último se ha caracterizado como aquella conducta deliberada, culpa grave o dolo, negligencia grosera, temeraria, actuación cercana a la malicia. Se requiere "grave indiferencia" o grave menosprecio de los derechos individuales o de incidencia colectiva, o sea "una subjetividad agravada en la conducta del sujeto pasivo (dolo o culpa grave)". Se trata de actos "de particular gravedad", de "conductas gravemente reprochables" (Cfr. Galdós, Jorge M., *Daños punitivos*, Publicado en: LA LEY 05/10/2011, 5 • LA LEY 2011-E, 1155, Cita Online: AR/DOC/3337/2011).

En el caso de autos, se encuentra configurado el presupuesto subjetivo a los fines de la procedencia de la multa solicitada, puesto que ha quedado evidenciado que la firma demandada ha actuado con grave indiferencia y menosprecio a los derechos del consumidor.

Así, de las constancias de autos surge, como ya se señaló, que la demandada no sólo generó cargos

indebidos y percibió sumas de dinero sin causa que lo justificara sino que además, violó el deber de información (art. 4, Ley 24.240 y art. 1100, C.C.C.N.) tanto al momento de pretender ofertar el servicio telefónicamente, pues como ya se analizó, la llamada telefónica fue deficiente y en ella no se brindó información clara ni acabada respecto al servicio que se pretendía ofertar, sino también luego de que el actor detectara los débitos generados toda vez que peregrinó para poder conocer con certeza a qué obedecía el cargo y cuáles eran los datos de él que poseía la demandada en sus registros, todo lo cual lo colocó en un estado de confusión e incertidumbre rayano con el trato indigno.

Debe ponerse de resalto que el actor le envió a la demandada una carta documento en la que textualmente consignó “*me dirijo a Uds. a los fines de ejercer mi derecho de acceso a la información...*”, sin embargo y pese a que la misiva fue recepcionada, no fue respondida por Integral Group Solution S.A.

Asimismo, dado el estado de desconcierto en el que fue colocado el actor, éste debió interponer una acción de habeas data procurando nuevamente acceder a la información referida a sus datos personales y financieros para poder conocer cómo la accionada los había obtenido y qué haría con ellos, entre otras cuestiones que requirió. Sin embargo, conforme se desprende de dichos obrados y de conformidad a lo resuelto por el Juzgado de Control que intervino en dichas actuaciones, la accionada no cumplió acabadamente con su deber de brindar información.

En este escenario de absoluta incertidumbre en el que fue colocado el consumidor, éste debió iniciar la etapa de mediación prejudicial obligatoria la que finalizó sin acuerdo por decisión de las partes, por lo que promovió la presente demanda, la cual no fue contestada por la demandada quien compareció tardíamente –después de la Audiencia Preliminar- interponiendo un recurso de nulidad de la citación inicial el cual fue rechazado, por las razones esgrimidas en el proveído de fecha 22/09/2023, el cual fue objeto de un recurso de reposición por parte de la accionada, el que también fue rechazado mediante proveído de fecha 06/10/2023. Es decir, que aun conociendo las resoluciones judiciales adversas dictadas tanto por el Juzgado de Control como por la Cámara de Acusación intervinientes en el habeas data, la accionada continuó adoptando una posición que perjudica los derechos del

consumidor, por lo que su accionar merece ser sancionado.

Estas conductas desplegadas por la accionada, principalmente la de generar cargos indebidos en la tarjeta de crédito del actor, valiéndose de datos personales y financieros que no le fueron proporcionados por el titular de ellos, no se condicen con el trato digno que debió recibir el consumidor (art. 8 bis de la Ley 24.240 y art. 1097, C.C.C.N.), resultando insuficiente el reintegro de las sumas indebidamente percibidas a un valor histórico.

De lo hasta aquí expuesto, surge acreditado el elemento subjetivo necesario para la procedencia del daño punitivo, razón por la cual corresponde acoger el presente rubro.

En relación a la forma en que debe cuantificarse, si bien la ley no determina el modo en que ello debe hacerse, el art. 52 bis in fine de la Ley 24.240 indica cuatro directivas básicas: a) la sanción se graduará en función de la gravedad del hecho; b) y demás circunstancias del caso; c) independientemente de otras indemnizaciones que correspondan; d) no podrá superar el máximo de la sanción de la multa prevista en el art. 47 inc. b de la misma ley. Debe tenerse presente que la indemnización punitiva satisface una triple función: Sancionar al dañador, prevenir sucesos lesivos similares y eliminar los beneficios injustamente obtenidos a través de la actividad dañosa. En esta senda, debe ponderarse la naturaleza del derecho vulnerado, la conducta de la demandada, el enriquecimiento experimentado, la posición en el mercado del infractor, los riesgos sociales que pueden inferirse del comportamiento desplegado, la reincidencia de la conducta en relación a otros consumidores eventuales, y las demás circunstancias relevantes del hecho.

En consecuencia, a la luz de las particulares circunstancias del caso, considero adecuado a los fines disuasorios, preventivos y sancionatorios, procurando desalentar la continuación de prácticas abusivas como la evidenciada en autos, condenar a Integral Group Solution S.A. a abonar al actor en concepto de daño punitivo la suma de pesos cuatrocientos mil (\$400.000). A dicha suma corresponde adicionar intereses, desde la fecha que se fijará en esta sentencia para el pago de la indemnización –diez días- y hasta el efectivo pago de ésta. Ese monto puede satisfacer las finalidades del instituto: sancionar al causante de un daño inadmisibles; hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos

provenientes de la actividad dañosa; y prevenir o evitar el acaecimiento de hechos lesivos similares al que mereciera la sanción, respecto al actor como así también respecto a otros eventuales consumidores.

VI. Intereses.

La parte actora solicita la condena de intereses, los que resultan procedentes, tanto porque la obligación debida se compone por una suma de dinero, como por la mora del demandado en su cumplimiento.

Debe señalarse que los intereses moratorios que vienen aplicándose según la doctrina del precedente “Hernández, Juan Carlos c/ Matricería Austral S.A. - Rec. de Casación”, han quedado en abierto desajuste con la realidad económica de los últimos tiempos.

En efecto, en virtud de los vaivenes económicos vividos por nuestro país y de los índices inflacionarios actualmente reinantes, debe buscarse una solución para evitar que la mora en el cumplimiento de las obligaciones redunde en un beneficio para el deudor remiso. Por ello, la aplicación de la misma tasa de interés mensual que la utilizada desde el año 2002, es decir el 2% mensual, provocaría un inocultable perjuicio para el acreedor.

En este contexto, consultados los índices inflacionarios publicados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos –INDEC- se advierte la necesidad de aumentar la tasa de interés mensual que se adiciona a la tasa pasiva, de manera escalonada, tomando de referencia la inflación mensual y el índice anual acumulado. En este sentido, dado que la tasa pasiva es un valor que se va actualizando en la medida en la que fluctúa la realidad financiera y cambiaria del país, se torna indispensable reajustar el porcentual de interés que se adiciona a la primera. Por ello a las sumas condenadas a pagar corresponde aditar intereses -desde la fecha de mora de cada rubro— equivalentes **a la Tasa Pasiva que publica el Banco Central de la República Argentina, más un interés nominal mensual del dos por ciento (2%), desde la fecha explicitada al analizar cada rubro y hasta el 31/07/2022. Desde el 01/08/2022 hasta el 29/02/2024, se aplicará la Tasa Pasiva que publica el B.C.R.A. más un tres por ciento (3%) nominal mensual, y desde el 01/03/2024 hasta su efectivo pago, se**

aplicará la Tasa Pasiva que publica el B.C.R.A. más un cuatro por ciento (4%) nominal mensual.

Esta decisión importa "*mantener la estricta igualdad de la prestación debida conforme las circunstancias del caso*" (C.S.J.N. "*Vieytes de Fernández -Suc.- v. Provincia de Bs. As.*", Fallos 295:973). No obstante, cualquier solución que se adopte en materia de intereses moratorios es esencialmente provisional, ya que responde a las fluctuantes condiciones de la economía de un país. Es un hecho notorio que los factores económicos no permanecen estáticos, sino que con el transcurso del tiempo y por el influjo de diferentes variables, son susceptibles de modificarse. Ello puede -en cualquier momento- obligarnos a revisar los criterios que hoy se establecen para adaptarlos a nuevas realidades.

Asimismo, corresponde hacer lugar a la solicitud de capitalización de intereses a la fecha de notificación de la demanda en los términos del art. 770 inc. b del C.C.C.N., tal como ha sido solicitado en la demanda.

VII. Colofón.

En función de todo lo expuesto, corresponde hacer lugar a la demanda incoada por el Sr. Tomás Alejandro Nores Sonzini, DNI 33.809.770 en contra de Integral Group Solution S.A., CUIT 30-70919861-7, y en consecuencia, ordenar a la demandada que en el término de diez (10) días proceda a eliminar de sus registros o base de datos, cualquier tipo de información que posea referida al actor, y condenarla a abonar al demandante, en el mismo término, la suma de pesos cinco mil cuatrocientos cuarenta y cuatro con sesenta y siete centavos (\$5.444,67) en concepto de intereses adeudados, la suma de pesos once mil seiscientos ochenta y cinco con ocho centavos (\$11.685,08) en concepto de reintegro de gastos, la suma de pesos cien mil (\$100.000) en concepto de daño moral y la suma de pesos cuatrocientos mil (\$400.000) en concepto de daño punitivo, todo ello más los intereses establecidos en los Considerandos respectivos.

VIII. Costas y honorarios.

Las costas son a cargo de la demandada Integral Group Solution S.A., CUIT 30-70919861-7, por

haber resultado vencida, a tenor del art. 130 C.P.C.C.

A fin de regular los honorarios definitivos de los letrados del actor, debe tomarse como base regulatoria el monto de la sentencia, más los intereses calculados conforme a los parámetros fijados en los Considerandos precedentes. Efectuados los cálculos aritméticos se arriba a una base de pesos un millón ciento treinta y tres mil ciento cuarenta y ocho con setenta y ocho centavos (\$1.133.148,78). Valorando las pautas de evaluación cualitativas establecidas en el art. 39 de la ley 9459, corresponde tomar el punto medio de la escala del art. 36 inc. a) del citado Código Arancelario, es decir, un porcentaje del 22,5%. Efectuado el cálculo respectivo, arroja una suma inferior al mínimo legal previsto para esta clase de juicios (15 jus, art. 36, Ley 9459), por lo que se regulan en forma definitiva y en conjunto y proporción de ley, los honorarios de los Dres. Lucas Laguinge y María Candelaria González Beretta, en el equivalente a quince jus, esto es pesos doscientos noventa y un mil setenta y ocho (\$291.078), más la suma de pesos cincuenta y ocho mil doscientos quince con sesenta centavos (\$58.215,60) en virtud de lo dispuesto por el art. 104 inciso 5 de la ley 9459.

En caso de corresponder, deberá adicionarse el IVA a los honorarios precedentemente regulados, siempre que al momento del efectivo cobro de los emolumentos, el beneficiario de la regulación revista la condición de responsable inscripto.

Los honorarios así determinados devengarán, en caso de falta de pago, intereses conforme la tasa pasiva que publica el BCRA con más el 4% nominal mensual (art. 35, Ley 9459).

No se regulan, en esta oportunidad, los honorarios del letrado de la demandada, Dr. Martín José Cortés Olmedo (arg. art. 26, Ley 9459).

Por los fundamentos expuestos y disposiciones legales citadas;

RESUELVO:

I. Hacer lugar a la demanda incoada por el Sr. Tomás Alejandro Nores Sonzini, DNI 33.809.770, en contra de Integral Group Solution S.A., CUIT 30-70919861-7, y en consecuencia, ordenar a la demandada que en el término de diez (10) días proceda a eliminar de sus registros o base de datos, cualquier tipo de información que posea referida al actor, y condenarla a abonar al demandante, en el

mismo término, la suma de pesos cinco mil cuatrocientos cuarenta y cuatro con sesenta y siete centavos (\$5.444,67) en concepto de intereses adeudados, la suma de pesos once mil seiscientos ochenta y cinco con ocho centavos (\$11.685,08) en concepto de reintegro de gastos, la suma de pesos cien mil (\$100.000) en concepto de daño moral y la suma de pesos un cuatrocientos mil (\$400.000) en concepto de daño punitivo, más los intereses establecidos en los Considerandos respectivos.

II. Imponer las costas a la demandada, Integral Group Solution S.A., CUIT 30-70919861-7, por haber resultado vencida (art. 130, C.P.C.C.).

III. Regular en forma definitiva y en conjunto y proporción de ley, los honorarios de los Dres. Lucas Laguinge y María Candelaria González Beretta, en la suma de pesos doscientos noventa y un mil setenta y ocho (\$291.078), más la suma de pesos cincuenta y ocho mil doscientos quince con sesenta centavos (\$58.215,60) en virtud de lo dispuesto por el art. 104 inciso 5 de la ley 9.459.

IV. Disponer que, en caso de corresponder, deberá adicionarse el I.V.A. a los honorarios precedentemente regulados, siempre que al momento del efectivo cobro de los emolumentos, el beneficiario de la regulación revista la condición de responsable inscripto.

V. No regular, en esta oportunidad, los honorarios del Dr. Martín José Cortés Olmedo (arg. art. 26, Ley 9459).

Protocolícese y hágase saber.

Texto Firmado digitalmente por:

LIKSENBERG Mariana Andrea

JUEZ/A DE 1RA. INSTANCIA

Fecha: 2024.04.26