



SECRETARÍA N° 2 DE LA OF. GESTIÓN JUD. EN REL. CONSUMO - JUZGADO 20 MESA DE ENTRADA

CONTRA CREDITIA FIDEICOMISO FINANCIERO SOBRE RELACION DE CONSUMO

Número: EXP 142035/2021-0

CUIJ: EXP J-01-00142035-2/2021-0

Actuación Nro: 1406145/2021

Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

VISTOS: Estos autos en estado de resolver la medida cautelar peticionada;

RESULTA:

I.- Por Actuación N° 1262962/2021 de fecha 1 de Julio 2021, se presentó por derecho de propio la Sra. _____, con el patrocinio letrado del Dr. RAÚL ÁNGEL DÍAZ VILLAFañE, e interpuso acción de amparo contra CREDITIA FIDEICOMISO FINANCIERO (CUIT 30-71213737-8), en su carácter de cesionaria de los créditos cedidos por el BANCO SANTANDER RIO S.A. (continuador del liquidado Banco CITIBANK).

La acción de amparo se inició por supuesta violación a la Ley 6171 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, art. 8 bis de la Ley 24.240 (trato digno del consumidor), art. 1097 del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) y, fundamentalmente, el art. 42 de la Constitución Nacional.

Asimismo solicitó el dictado de una medida cautelar innovativa –en los términos del art 124 del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo (CPJRC)-, a los fines que se ordene “*suspender cautelar y provisoriamente todo tipo de contacto, comunicación telefónica, epistolar, via correo electrónico, mensajes de texto sms, aplicaciones whatsapp a terceros, personas humanas, jurídicas y suscripta por parte del agente de cobranzas DIAL CORE COLLECTIONS (<https://www.dialcorecollections.com/servicios/>) en representación de su mandante CREDITIA FIDEICOMISO FINANCIERO, hasta tanto se dicte una sentencia de fondo*”.

La accionante relató que en el mes de septiembre de 2016 dejó de abonar el saldo adeudado por consumos de tarjeta de crédito VISA originado en la liquidada entidad financiera CITIBANK N.A., cuenta Nro. 6912983- 102246528CITI, luego adquirido por el BANCO SANTANDER RIO S.A. y cedido a CREDITIA FIDEICOMISO FINANCIERO. Sostuvo que la falta de pago se debió al hecho de haber disminuido su liquidez financiera para afrontar tales obligaciones.

Manifestó que, en virtud del tiempo transcurrido y por aplicación de intereses moratorios y compensatorios, su deuda *“creció exponencialmente”* y que CREDITIA FIDEICOMISO FINANCIERO no habría aceptado *“fórmula de pago y/o de financiamiento para negociar el saldo deudor”*.

Señaló que, desde el mes de marzo del corriente año, viene recibiendo llamados telefónicos y mensajes a través de correo electrónico dirigidos no solo a su persona sino también a familiares, amigos y a su empleador, provocando lo que estima un *“total hostigamiento por parte de los acreedores”*.

En virtud de ello, relató que con fecha 5 de marzo de 2021 habría remitido una misiva al demandado haciéndole saber que negaba y rechazaba la pretendida acreencia – y cuya acción consideraba prescripta a partir del 14/09/2019 - y solicitaba que se abstuviera de realizar cualquier tipo de comunicación que involucre a terceros ajenos al reclamo. Asimismo solicitó que informara *“si el gestor de cobranzas que invoca su representación para el pretendido recupero cuenta con facultades legítimas para percibir capital e intereses de cuentas en mora... y gestionar mediante recursos extorsivos que anuncian notificaciones de deudas en domicilios de empleadores para el caso de no someterse el deudor a planes de pago...”*.

También surge de la referida misiva que la accionante habría denunciado que el “Estudio de cobranzas” realizó *“intimaciones (a) terceros ajenos al pretendido reclamo, en sede laboral receptadas por mi Empleador y familiares en horarios prohibidos por la norma que reglamenta tal actividad...”*. Por último encomendó que cualquier tipo de contacto que pretendan realizar se efectúe a su representante legal.

Afirmó que de la aludida misiva obtuvo respuesta por parte de la demandada, quien habría manteniendo su postura de exigir el saldo adeudado por

consumos realizados con la tarjeta de crédito VISA y de *“otro producto préstamo personal que venía abonando con pagos parciales”*.

Manifestó que, como consecuencia de los hechos relatados, decidió iniciar el proceso de mediación prejudicial obligatorio *“a los fines de dirimir la controversia”*. Afirmó que la audiencia de mediación se habría llevado a cabo el 14 de mayo de 2021, a las 17.00 horas, pero que la accionada no habría comparecido aún cuando estaba notificada.

Pese a los reclamos efectuados, sostuvo que con fecha 7 de junio de 2021 el agente de cobranzas designado por la demandada habría remitido un correo electrónico, exigiendo el pago de la deuda reclamada, con copia a varios destinatarios terceros ajenos a la deuda; tales serían: a) Oppici Diego Julián, hermano de la actora; b) Struck Margarita Isabel, madre de la actora; c) Ponce de León Lionel Erik, pareja de la actora; d) Luter Vanesa Noelia. ex pareja de Ponce De Leon Lionel; e) Empresa Granja Tres Arroyos Sociedad Anonima Comercial Agropecuaria Fin E Industrial, empleadora de la actora.

Asimismo informó que, dentro de la empresa donde trabaja, el correo electrónico se habría dirigido a: a) Silvina Holasek. Area Impuestos; b) Marcos Beretta. Area Comercio Exterior; c) Gustavo Cabrejas. Director Impuestos (en un correo electrónico que involucraría a todos los integrantes del área); d) G. Bafaro y Montoya . Area Administración central; e) Gerardo Cabrejas. Hermano del director Administración Central; f) Galauzis Gonzalo. Area Comercio Exterior; g) Fiorella De Grazia Comercio Exterior (hija de uno de los dueños); h) Emiliano Sixto. Comercio exterior y i) Carina Arfa. Área Impuestos.

Por último, relató que los mensajes que habría enviado la accionada contenían *“carteles de AVISOS DE INMINENTE INICIO DE ACCIONES JUDICIALES”* – lo que supone que la habría colocado en una situación vergonzante, vejatoria e intimidatoria - y que el reclamo se habría complementado con llamados telefónicos dirigidos a su persona y a terceros *“en cualquier franja horaria no respetando ni siquiera días hábiles”*.

Fundó su pretensión, entre otras normas, en la Ley 6171 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Ley 24.240, art. 1097 del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN), art. 42 de la Constitución Nacional y art 124 del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo (CPJRC). Asimismo, ofreció prueba.

II.- Los presentes obrados se radicaron en el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo, Tributario y Relaciones de Consumo N° 3, Secretaría N°5, donde se ordenó, mediante Actuación 1264636/2021 el 1 de Julio 2021, remitirlos al Ministerio Público Fiscal.

Del dictamen del Sr. Fiscal - que luce agregado a la Actuación N° 1282585/2021 – surge que, por aplicación de la Ley 6286 y Resoluciones 180/2020, 267/2020, 850/2020 y 152/2021 del Consejo de la Magistratura, el tribunal mencionado resultaba incompetente para entender en las presentes actuaciones, por lo que se sugería su remisión a la Secretaría General de la Cámara a efectos de que realice el pertinente sorteo entre los tribunales que conocen en la mencionada materia.

Mediante resolución que obra agregada a la Actuación N° 1290115/2021 de fecha 6 de Julio 2021, el juez actuante se declaró declararse incompetente, por lo que se procedió a realizar el sorteo ordenado en la actuación *ut supra* indicada, resultando desinsaculada la Secretaría N°2 de la Oficina de Gestión Judicial en Relaciones de Consumo y el Juzgado a cargo de la suscripta.

Mediante Actuación N° 1353617/2021, de fecha 13 de julio de 2021, se hizo saber la Jueza que iba a conocer, habiéndose notificado personalmente de ello la actora mediante Actuación N° 1369271/2021 de fecha 3 de julio de 2021, donde además solicitó que se resuelva medida cautelar.

V.- En virtud de ello, las presentes actuaciones pasaron a resolver.

Y CONSIDERANDO:

I.- En primer lugar, cabe recordar que CCAyT establece que las medidas cautelares deben procurar garantizar los efectos del proceso y posibilita a todo justiciable quien “*tuviere fundado motivo para temer que durante el tiempo anterior al reconocimiento judicial de su derecho, éste pudiese sufrir un perjuicio inminente o*

irreparable puede solicitar las medidas urgentes que, según las circunstancias, fueren más aptas para asegurar provisionalmente el cumplimiento de la sentencia, aun cuando no estén expresamente reguladas en este Código” (conf. art. 177, CCAyT, aplicable supletoriamente en virtud del art. 28 de la ley 2145).

Asimismo, el artículo 124 del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo dispone que “[l]as medidas cautelares podrán ser solicitadas antes o después de deducida la demanda, a menos que de la ley resultare que ésta debe entablarse previamente. El escrito deberá expresar el derecho que se pretende asegurar, la medida que se pide, la disposición de la ley en que se funde y el cumplimiento de los requisitos que corresponden, en particular, a la medida requerida”.

Por lo demás, no puede obviarse que la medida cautelar requerida por la actora posee neto carácter innovativo. Si bien la naturaleza y los presupuestos de las medidas cautelares innovativas coinciden con los de las demás cautelares, la proyección de sus efectos trasciende la mera provisionalidad, constituyendo una concreta satisfacción de los derechos pretendidos, lo que ha generado que nuestro Máximo Tribunal afirmara que la medida innovativa es una decisión excepcional porque altera el estado de hecho o de derecho existente al tiempo de su dictado, habida cuenta de que configura un anticipo de jurisdicción favorable respecto del fallo final de la causa, lo que justifica una mayor prudencia en los recaudos que hacen a su admisión (Fallos: 316:1833; 319:1069; 326:3729, 331:466, entre otros).

En este sentido se advierte que la doctrina entendió que el despacho de la medida cautelar innovativa, cuando consiste en un anticipo de sentencia de mérito -como ocurre en la especie-, requiere la concurrencia del recaudo de un perjuicio irreparable o de difícil reparación. Dicho requisito involucra, pues, un plus diferenciado del recaudo "peligro en la demora" exigido con relación a cualquier otra providencia cautelar (ver PEYRANO, “La batalla por la medida cautelar innovativa”, E.D. 178-965) puesto que se trata de medidas que implican, a la inversa de las de no innovar, la obligación de revertir una situación jurídica cumpliendo determinada conducta; en vez de tener que abstenerse de alterar la situación que queda sometida a no innovación, estamos frente a un tipo de injunction anglosajón (Bidart Campos, Germán y Herrendorf:

"La Corte de Santa Fe en un caso de jurisdicción constitucional con medida cautelar innovativa" en E.D., 136-690).

En cuanto a la verosimilitud del derecho, sólo se requiere la comprobación de la apariencia del derecho invocado por la actora (Sala I, in re "*García Mira, José Francisco c/ Consejo de la Magistratura s/ Impugnación de actos administrativos*", Expte. 8569/0, pronunciamiento del 03/03/04), si bien las características de la pretensión impondría un análisis de mayor estrictez.

En suma, la petición cautelar constituye una actividad preventiva, enmarcada en una objetiva posibilidad de frustración, riesgo o estado de peligro, a partir de un razonable orden de probabilidades acerca de la existencia del derecho que se invoca, y para su concesión no resulta óbice su identificación con la pretensión de fondo (conf. art. 177, primer párrafo, CCAyT, aplic. por el art. 28, Ley N° 2145).

Acerca de este punto, se ha dicho que *"el juez debe otorgar las medidas cautelares si se cumplen los recaudos legales, más allá de su superposición o no con el objeto principal del proceso. A su vez, el juez no prejuzga porque resuelve con carácter claramente provisorio -en el entendimiento de que ello es así- y sin condicionar su imparcialidad y objetividad en el trámite del proceso y en el acto de resolución del caso. Por último, el juez debe preservar el derecho de acceso a la justicia en sus diversos aspectos, entre éstos si temporalidad y oportunidad y ello, en ciertos casos, sólo es posible mediante el acto cautelar"* (BALBÍN, Carlos F., *Curso de Derecho Administrativo*, t. II, La Ley, Buenos Aires, 2008, 782).

II. Teniendo en consideración aquellas pautas corresponde verificar si, en el caso, se configuran los recaudos necesarios para la procedencia de la medida cautelar que se solicita.

III. En lo que concierne al requisito de verosimilitud del derecho, resulta imprescindible destacar que el mismo no implica generar en el juzgador una convicción de certeza sobre el derecho invocado, sino sólo merituar si, en el caso, se halla presente la apariencia de buen derecho que abra paso a la concesión de la protección anticipada.

Por ello, no puede soslayarse que la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que: *“la pretensión que constituye el objeto del proceso cautelar **no depende de un conocimiento exhaustivo y profundo de la materia controvertida en el proceso principal, sino de un análisis de mera probabilidad acerca de la existencia del derecho discutido. Ello es lo que permite que el juzgador se expida sin necesidad de efectuar un estudio acabado de las distintas circunstancias que rodean toda la relación jurídica. De lo contrario, si estuviese obligado a extenderse en consideraciones al respecto, peligraría la obligación que pesa sobre él de no prejuzgar, es decir de no emitir opinión o decisión anticipada -a favor de cualquiera de las partes sobre la cuestión sometida a su jurisdicción”*** (Fallos: 314:711, consid.2º, vid. también Fallos: 306:2060, consid. 6º y 7º, reiterado hasta el presente -ver Bolsa de Cereales de Buenos Aires c/ Provincia de Buenos Aires, de fecha 5 de marzo de 2013 expte. Letra B Nro.1024 Año 2008 Tomo 44 Tipo ORI) –el destacado me pertenece-.

En virtud de ello, es menester realizar un encuadre normativo de la cuestión a resolver, al efecto del tratamiento, en esta etapa liminar del proceso, de la tutela anticipada requerida.

En ese orden de ideas, debe consignarse que nuestra Carta Magna expresa, en su art. 42, que *“[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”*.

Del mismo modo, la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al referirse al mismo tópico en los primeros párrafos de su art. 46, establece *“[l]a Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su*

relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas”.

En esta línea cobra relevancia lo establecido por la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, en cuanto dispone que *“la presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”* (cfme. art. 1º, ley 24.240).”.

Por lo demás la ley 6171 (con las modificaciones introducidas por la Ley N° 6271) establece el marco jurídico, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, relativo al accionar de los agentes de cobranza extrajudicial de deudores morosos. Allí se reconoce, como principios rectores, los de trato digno y equitativo, la buena fe contractual, y el deber de informar respecto de las gestiones de cobranza, conforme lo establecido por la Ley 24.240 (conf. art. 4).

Asimismo, dicha ley prohíbe, entre otras conductas, reiterar comunicaciones que hostiguen al deudor en mora como método de cobranza; notificar en medios de comunicación comunes en el ámbito laboral del sujeto reclamado, sean estos teléfonos, medios electrónicos, espacios laborales o comunicarse con su empleador o compañeros de trabajo; enviar misivas postales abiertas, o que aun cerradas quede a la vista de terceros que es un intento de cobro de deuda en mora; enviar misivas postales, comunicaciones telefónicas y/o por medios electrónicos a cualquier persona distinta al deudor; notificar utilizando la apariencia de reclamo judicial; cualquier otra modalidad de gestión de cobro que coloque al deudor moroso en una situación vergonzante, humillante o vejatoria, así como el uso de cualquier medio de coacción, intimidatorio o amenazante (conf. art. 8).

IV. Delimitado lo anterior corresponde analizar, en primer término, la verosimilitud del derecho invocado por la actora a los fines de valorar la procedencia de la medida cautelar solicitada. Bajo esta premisa es menester poner de manifiesto que la accionante, en el marco de una relación que liminarmente puede ser calificada de consumo, requiere que se ordene el cese de supuestas conductas que, en su opinión, infringirían las normas vigentes, tales como enviar correos electrónicos a destinatarios distintos de la actora o efectuar llamadas telefónicas en forma reiteradas y/o fuera de los días y horarios que fija la ley.

V. A efectos de establecer si se encuentra acreditada la verosimilitud del derecho invocada, corresponde analizar las obligaciones que incumben a la demandada como acreedora de un supuesto crédito impago. Ello, claro está, con el grado de provisoriedad propio de esta etapa del proceso.

En primer término, corresponde destacar que la ley 24.240 dispone, en su artículo 8 bis, que *“los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor”*.

En igual sentido, el artículo 1097 del Código Civil y Comercial de la Nación establece que *“Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los*

proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”.

A su vez, el artículo 6° de la Ley 6171 fija el modo en que los agentes de cobranza deben de llevar a cabo el reclamo. En ese sentido, aclara que debe entenderse como comunicación al contacto que el agente establezca o intente establecer con el presunto deudor a través de llamados telefónicos, correos electrónicos o postales, mensajes de voz o texto, mensajería instantánea o cualquier medio **que no afecte el trato digno.** Y, en su última parte establece que, el agente que no logre localizar al sujeto reclamado, sólo podrá brindar sus datos de contacto **sin alusión alguna al objeto de la comunicación a cualquier persona ajena al sujeto reclamado.**

Es en el contexto de los deberes citados que debe valorarse el comportamiento de la demanda, a efectos de establecer si puede tenerse por acreditada la verosimilitud del derecho invocada por la actora.

En este sentido cabe destacar que, de la documentación aportada por la accionante (principalmente los correos electrónicos adjuntos al escrito de demanda y las cartas documentos acompañadas como prueba documental), prima facie surgirían elementos que, en principio, podrían llevar a la convicción de que la accionada estaba al menos informada del reclamo efectuado por la actora y que, pese a ello, continuó realizando reclamos a través de mandatarios, los cuales no se ajustarían a las conductas establecidas por la ley antes referida.

También se desprendería de la documentación aportada por la actora que la accionada habría asumido una conducta que, en principio, parecería no adecuarse a lo razonablemente esperado para alguien que pretende atender al reclamo formulado por un consumidor. En efecto, de las Actas de Mediación acompañadas por la actora surge que la instancia prejudicial se habría cerrado por incomparecencia injustificada del requerido y que, con posterioridad a dicha citación, habría continuado desplegando conductas que se apartarían del marco que establece, principalmente, la ley 6171.

A ello debemos agregar el carácter protectorio de las normas que regulan la relación de consumo en análisis y considerar el principio *favor débiles* que surge de las

mismas. De allí que es posible concluir que se encuentra configurada la verosimilitud del derecho.

VI. Acto seguido, deviene pronunciarse respecto del peligro en la demora. Ante esto ha dicho la Cámara del fuero que *“el examen de su concurrencia requiere una apreciación atenta de la realidad comprometida, con el objeto de establecer cabalmente si las secuelas que se pudieran llegar a producir durante el transcurso del proceso producen un efecto -en mayor medida nocivo- que su resguardo”* (cfme. CCAyT, Sala II, 13/VI/2008, “Gamondes, María Rosa”, Exp. 28840/1).

En este sentido, cabe resaltar que las conductas que denuncia la actora conformarían un perjuicio, que afectarían su vida de relación y su estima en su ámbito familiar, laboral y en la comunidad. No puede soslayarse que las conductas descriptas importarían, en principio, **prácticas abusivas toda vez que encierran situaciones vergonzantes, vejatorias e intimidatorias. Cabe recordar que las situaciones vergonzantes son aquellas que exponen al consumidor frente a terceros, o que resultan deshonorosas, generan descrédito o humillación; vejatorias, cuando exhiben maltratos, denigraciones, persecuciones y otras formas de violencia hacia el consumidor; e intimidatorias cuando refieren a comportamientos que infundan temor.**

Al respecto, tiene dicho la jurisprudencia que *“la Ley de Defensa del Consumidor al ocuparse de proteger la 'dignidad' de los consumidores, al igual que lo hace el art. 42 de la CN. ya mencionado, potencia la tutela legal, puesto que este atributo se encuentra ligado a los derechos más íntimos de los seres humanos en general, apreciables, incluso, en su faceta colectiva. Pero, además, la amplitud del art. 8° bis de la LDC, que prohíbe toda práctica que pueda ser considerada 'vergonzante', 'vejatoria' o 'intimidatoria', refuerza notablemente las restricciones al respecto. Ya sea que se trate de un accionar empresarial que exponga al consumidor a situaciones deshonorosas o perturbadoras (vergonzantes); o que le signifiquen maltratos, molestias, persecuciones o padecimientos de cualquier tipo (vejatorias); o que le causen o infundan temor o miedo (intimidatorias); caerán dentro de las conductas censuradas por la norma....El tipo de prácticas intimidatorias están constituidas por aquellos procedimientos aplicados en la formación del contrato o en su ejecución que se*

caracterizan por colocar al consumidor en estado de sospecha, vergüenza o intimidación. Cualquier actitud que moleste, denigre o tienda a colocar en situación de inferioridad al consumidor; infundiéndole miedo o temor encuentra aquí cabida, siendo prácticas que lamentablemente buscan aprovechar la necesidad o inexperiencia de las personas y en similares términos, también encontramos regulado el derecho de los consumidores a recibir un trato digno en el art. 1097 (Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. que el hecho de que el actor tenga una deuda con un banco no habilita a éste a incurrir en conductas no legítimas para lograr su persecución, tal la remisión de cartas al empleador de aquel haciéndole saber la situación” (Sala B, Cámara Nacional de Apelaciones Comercial en los autos Meneses Sariego Dorian Cristian c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. y otros s/ ordinario, el 14 de Diciembre 2020).

En igual sentido, se sostuvo que “...El trato digno que el proveedor debe proporcionar al consumidor se encuentra en la base del derecho consumerista y es, por ende, inspirador de todas sus normas, desde que ha sido expresamente incluido en el art. 42 de la CN., que reza: 'Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad, e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno'. Y, como si fuera poco, agrega que 'las autoridades proveerán a la protección de esos derechos...', de lo que se deriva que dichas autoridades -dentro de las que naturalmente se encuentran los jueces- tienen esa obligación constitucional específica, que, en lo que aquí interesa, obsta a la posibilidad de admitir situaciones que conduzcan -o pudieran conducir- a ese destrato que ocupó de ese modo a nuestro constituyente...Debe tenerse por cierto que el banco no tenía derecho a molestar mediante esos reiterados llamados telefónicos -que él mismo reconoce que eran por lo menos cuatro por día- para obtener el pago de lo adeudado, pues sin duda, ese proceder fue excesivo, y lo propio ocurrió con las misivas que al efecto envió, en clara infracción a la tésis que subyace en el citado art. 8 bis. Por tales razones, juzga el Tribunal que el proveedor se excedió en el derecho que le asistía, asumiendo una conducta de acoso y hostigamiento que razonablemente pudo generar

en la mencionada coactora los daños que reclama" (Sala C de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial en los autos *González Antonini Celestino y otra c/ Industrial And Comercial Bank of China (Argentina) S.A. s/ ordinario* con fecha 17 de Diciembre de 2019).

VII. Por último, dada la naturaleza del derecho afectado y la situación denunciada, la contracautela exigible deberá ser la juratoria, y se la tiene por prestada de conformidad a lo manifestado en el escrito de inicio.

VIII. Delimitado lo anterior, corresponde examinar las constancias obrantes en autos y para ello, cabe recordar que la actora solicitó con carácter de medida cautelar que se ordene suspender cautelar y provisoriamente todo tipo de contacto, comunicación telefónica, epistolar, via correo electrónico, mensajes de texto sms, aplicaciones whatsapp a terceros, personas humanas , jurídicas y suscripta por parte del Estudio de cobranzas **DIAL CORE COLLECTIONS** (<https://www.dialcorecollections.com/servicios/>) en representación de su mandante **CREDITIA FIDEICOMISO FINANCIERO**, hasta tanto se dicte una sentencia de fondo. De la documentación acompañada se desprendería que la actora:

- 1) habría realizado reclamos a la demandada mediante carta documento;
- 2) habría realizado reclamo ante la instancia de mediación prejudicial obligatoria, la que se habría frustrado por incomparecencia injustificada de la demandada;
- 3) que con posterioridad a la citación a la audiencia de mediación, habrían continuado las conductas abusivas en el reclamo de créditos supuestamente adeudados;.

IX.- Es de destacar que ante la situación planteada y formulado los elementos que la medida cautelar exige dándose -como se dijo liminalmente- por cumplidos, no se encuentra óbice para su aplicación en estos autos. Ello así teniendo en cuenta que la actora habría deducido diversos reclamos a la demandada, sin obtener de parte de ésta respuesta alguna, y que, en definitiva, la medida cautelar solicitada implica ajustar la conducta de la accionada al marco que fija la ley.

X.- Así las cosas y determinado los puntos que anteceden corresponde expedirse respecto del alcance de la medida cautelar.

En mérito de ello, **RESUELVO:**

1.- Hacer lugar a la medida cautelar y, en consecuencia, ordenar a CREDITIA FIDEICOMISO FINANCIERO (CUIT 30-71213737-8) que suspenda cautelar y provisoriamente todo tipo de contacto, comunicación telefónica, epistolar, vía correo electrónico, mensajes de texto “sms”, aplicación “whatsapp” y cualquier otro medio a terceras personas, humanas o jurídicas, ya sea por sí o por terceros, relacionadas con la supuesta deuda que mantendría , relativas a consumos de una tarjeta de crédito VISA, emitida por la liquidada entidad financiera CITIBANK N.A., cuenta Nro. 6912983- 102246528CITI, luego adquirida por el BANCO SANTANDER RIO S.A. y cedido a CREDITIA FIDEICOMISO FINANCIERO. Ello, hasta tanto se dicte una sentencia de fondo.

2.- Correr traslado de la demanda instaurada, de la documentación acompañada y de la prueba ofrecida, por el plazo de cinco (5) días (conf. art. 11, tercer párrafo, ley 2145).

3.- Regístrese y notifíquese a las partes por Secretaría, y al Ministerio Público Fiscal mediante remisión informática.



Poder Judicial
Ciudad de Buenos Aires