

G. I. R. vs. Tarjeta Naranja S.A.U. s. Medida cautelar innovativa

Juzg. CC N° 6, Corrientes, Corrientes; 20/12/2023; Rubinzal Online; RC J 5704/23

Sumarios de la sentencia

Medida innovativa - Entidad financiera - Tarjeta de crédito - Defensa del consumidor

Se hace lugar a la medida cautelar innovativa tendiente a que una entidad proveedora de tarjeta de crédito se abstenga de cobrar o intentar el cobro de los montos desconocidos, impugnados y/o rechazados que detalló y solicitó asimismo, se abstenga de iniciar acciones judiciales por tales rubros, con motivo de haber sufrido el robo del plástico de su valija en un hotel del exterior y al llegar al país se encontró con más de 30 compras en dólares, ya que la demanda a promoverse contra la proveedora de la tarjeta de crédito, que es contra quien se pide la medida cautelar, en principio, se fundaría en el deficiente control ejercido por la entidad financiera para impedir la efectivización de varias compras fraudulentas -obligación de seguridad- y siendo que la relación entre las partes trata de un contrato de servicio financiero y bancario, por lo que resulta aplicable al caso las disposiciones de la legislación del consumidor (arts. 1, 2, 3 y cc., Ley 24240 y modificatorias), de aplicación obligatoria por resultar normativa de orden público y sumada la normativa prevista en el reglamento de disposiciones denominada "Protección de Usuarios de Servicios Financieros" dispuesto por el BCRA, que establece un catálogo de derechos, deberes, e interpretaciones de las relaciones jurídicas que tengan las personas humanas y jurídica que se encuentren en condición de sujeto consumidor de servicio financiero en relación con entidades bancarias, en sintonía con la Ley de defensa del consumidor, se halla acreditada la verosimilitud del derecho en el grado que exige la normativa procesal a través de las documentales acompañadas (recibos de sueldo; resúmenes, extractos de constancia policial, pasajes, capturas de pantalla y de correos electrónicos, etc.) así como que de la naturaleza del derecho invocado y de la afectación de los ingresos del actor surge el peligro en la demora que podría derivar en un perjuicio irreparable, dado que de pagar el crédito bancario o de proceder a su cobro de la forma reclamada

se podrían ver afectados los gastos esenciales de subsistencia de la accionante (alimentación, salud, educación, etc.).

Texto completo de la sentencia

VISTOS: estos autos caratulados: "G. I. R. C/ TARJETA NARANJA S.A.U S/ MEDIDA CAUTELAR INNOVATIVA ", Expte. N°- en trámite ante este Juzgado Civil y Comercial N°6, Secretaría N.º 12.

CONSIDERANDO:

I.- En fecha 11/12/2023 se presenta la letrada M.C.V. en representación de la Sra. I. R. G. y promueve medida cautelar innovativa tendiente a que TARJETA NARANJA SAU se abstenga de cobrar o intentar el cobro de los montos desconocidos, impugnados y/o rechazados que detalla; solicita asimismo se abstenga de iniciar acciones judiciales por tales rubros, como ser ejecuciones, medidas cautelares, daños y perjuicios u otros; se abstenga de inscribir a la actora como deudora en la base de datos del BCRA por los montos cuestionados o de realizar cualquier otro tipo de acción judicial o administrativa o de gestión tendiente al cobro de esos montos hasta tanto se dicte sentencia definitiva en la acción principal. Solicita además que la demandada proceda a la devolución de U\$D 200,36 cobrados en el resumen del mes de octubre de 2023. Refiere que su mandante es docente y que en el mes de octubre decidió tomarse unos días de vacaciones en Brasil; que reservó hoteles y vuelos y emprendió su viaje primero en auto hasta Foz de Iguazú saliendo del país el 12/10/2023 y luego en avión el 13/10/2023 a Río de Janeiro donde permanecieron hasta su vuelta el 18/10/2023. Relata que es usuaria de la tarjeta de crédito Visa NX emitida por Tarjeta Naranja SAU y posee un tarjeta adicional (como extensión) para su hija A. M. G. Dice que atento a los costos y carga impositiva su mandante no utiliza dicha tarjeta en el extranjero, motivo por el cual jamás se comunicó al número 0800 para avisar y/o indicar la fecha en la cual viajaría. Continúa su relato manifestando que una vez en Río de Janeiro la hija de su mandante decidió resguardar la tarjeta en su valija, la cual quedó en la habitación del hotel con llave. Que pasaron los días con normalidad y realizaron compras de alimentos, bebidas, excursiones, etc. pero ninguno de los pagos fueron realizados con tarjeta de crédito. Relata que la actora retorna a la ciudad de Corrientes el 19/10/2023. Que el día 27/10/2023 recibe una alerta en su

teléfono por parte de Tarjeta Naranja SAU que le indicaba que el día 10/11/2023 vencía el resumen de tarjeta de crédito y que el monto a abonar era \$81.627,52 y u\$d 202,66. Que ante esta alerta advierte que existía una deuda en dólares que no reconocía y acto seguido va a buscar la valija para sacar la tarjeta del lugar donde la habían guardado pero no la encuentra. Que decide visualizar el resumen enviado por Tarjeta Naranja del cual resulta que todas las compras fueron realizadas en Brasil, pero la primera de ellas se efectuó el 17/10/2023 mientras se encontraba de vacaciones, compra que -dice- no realizó. Expresa que se comunicó telefónicamente con la demandada y se le informó que existían otras treinta compras fraudulentas realizadas con posterioridad a su regreso a la Argentina. Señala que los días posteriores al 27/10/2023 fueron un calvario para la actora y su familia dada la falta de colaboración de la demandada y el maltrato recibido en la sucursal de Corrientes donde no quisieron recibirla ni recibirle el reclamo por escrito que había elaborado. Manifiesta que existió una total falta de cobertura de seguridad por parte de la demandada ya que en ningún momento aplicó alguna medida tendiente a paralizar las compras realizadas sin autorización, lo que se extendió con montos sumamente elevados e impagables, superando cualquier límite de la tarjeta en razón del sueldo limitado de la actora como docente. Agrega que el 01/11/2023 fue la segunda vez que su mandante concurrió a Tarjeta Naranja en la sucursal de Corrientes y en dicha oportunidad le informaron que el servicio de alertas por movimientos de tarjetas estaba funcionando mal. Refiere que en los días subsiguientes se realizaron otros cuatro reclamos virtuales de fecha 01/11/2023, 02/11/2023, 10/11/2023 y 14/11/2023 y en todos ellos recibió la misma respuesta: que como las compras se hicieron antes de la denuncia por robo o pérdida era la misma consumidora la que debía responder por las operaciones realizadas antes de la denuncia. Agrega que el 04/11/2023 realizó denuncia policial ante Delitos Complejos y envió un mail de queja al Hotel donde se alojó. Dice que en concreto se realizaron treinta y un compras en un lapso de ocho días. Detalla los montos de los resúmenes de octubre y noviembre de 2023. Manifiesta que después de los reclamos virtuales la demandada le informó que uno de los montos de la tarjeta se lo tomarían como desconocido y se anularía pero que el mismo corresponde a una compra que en ningún momento fue desconocida por la Sra. G.. Agrega que su mandante debe afrontar los gastos de su familia con ingresos limitados, dado que vive de su sueldo como docente; que el monto mensual que percibe no llega a cubrir ni la mitad de lo que la demandada pretende cobrarle como mínimo injustamente a la consumidora, dejando a esta totalmente desprotegida ante el riesgo de no poder pagar ni siquiera lo mínimo e indispensable para su supervivencia, quien además debe pagar gastos en alimentos, medicación y

otras necesidades básicas.

Solicita la medida cautelar con habilitación de días y horas, fundando el peligro en la demora en los derechos en juego (propiedad, salud, integridad física, vida, calidad de vida, subsistencia, educación) y que en caso de negársele la acción se condenaría a la actora a padecer los siguientes meses poniéndose en juego toda su economía, ya que su sueldo actual no llega a cubrir ni la mitad del monto mínimo a pagar, lo que podría poner en juego su subsistencia al no poder afrontar los gastos mínimos para vivir, con el riesgo de que la tarjeta haga débitos automáticos. Sumado a ello señala que la actora es sostén de familia y tiene a cargo a sus dos hijos; que además debe comprar una medicación cada mes por padecer de hipotiroidismo y que podría verse impedida de hacerlo si la demandada continúa con su intención de cobro y de iniciar acciones judiciales. Señala que el riesgo es actual e inminente dado que el 10/12/2023 venció el plazo para el pago del resumen de la tarjeta y la demandada comenzará a aplicar intereses diarios exorbitantes la pondría incluso en riesgo de ser víctima de juicio ejecutivo, medidas cautelares, etc. No otorgar la medida cautelar -dice- supondría que la actora deba continuar sin medicación, ni alimentos, vestimenta y se la ponga en estado de total indefensión.

Funda la verosimilitud del derecho en la existencia de una relación de consumo y la consecuente aplicación de la ley de defensa al consumidor de orden público; y en la documental acompañada (capturas, resúmenes, recibos de sueldo, denuncia penal, etc).

Respecto de la contracautela ofrece caución juratoria para responder por eventuales daños, sin perjuicio de que, tratándose de una consumidora que solicita el beneficio de gratuidad de la LDC, le medida -dice- debería otorgarse sin caución.

II.- La medida solicitada (innovativa), se encuentran regulada en los arts. 199/202 del CPCC. Sabido es que para que pueda tener lugar la función cautelar se requiere la acreditación de: a) un razonable orden de probabilidades sobre la existencia del derecho que pueda asistir al peticionante según las circunstancias, vale decir, la verosimilitud del derecho; b) una objetiva posibilidad de frustración, riesgo o estado de peligro de ese derecho invocado por el demandante, o sea el comúnmente denominado peligro en la demora y c) el otorgamiento de garantías suficientes para que el caso de que la solicitud no reciba finalmente auspicio, o sea, la prestación de una adecuada contracautela". (conf. De Lázzari Néstor, "Medidas Cautelares", T.I., p. 6, Ed. 1984). A los requisitos generales de toda cautelar -antes referido- les debemos sumar que no basta la verosimilitud del derecho invocado, sino que se debe probar la probabilidad del mismo, y al peligro en la demora le debemos sumar que se debe acreditar un perjuicio

irreparable o de difícil reparación. La medida innovativa persigue alterar el estado de hecho o de derecho vigente antes de su dictado. Por lo cual requiere, además de la concurrencia de los presupuestos básicos de toda medida cautelar, un cuarto requisito que le es propio: la posibilidad de que se consuma un daño irreparable. Corresponde observar un criterio detallado y particularmente severo, por tratarse de una medida excepcional (CNCiv., sala H, 27-6-97, LL 1998-D-521; CCCom. De Santa Fe, sala I, 15-9-97, LL 1999-B-804), que se debe considerar subsidiaria. Su concesión no implica prejuzgamiento y el hecho de que el objeto de la medida resulte idéntico -total o parcial- al objeto del juicio no invalida la medida solicitada. Lo que sí, exige una mayor ponderación de los elementos en que se funda, pues solo corresponde hacer lugar a tales medidas ante la seguridad de que el daño a prevenir reviste el carácter de inminente o irreparable.

III.- Pasando a tratar la cautelar solicitada en autos, corresponde valorar la demanda a promoverse y la normativa aplicable al caso, a efectos de establecer si puede tenerse por acreditada, en esta instancia preliminar, la verosimilitud del derecho invocada por la actora.

En apretada síntesis la actora relata que ante la sustracción de la tarjeta de crédito que le fuera proveída por la demandada, se realizaron compras sin su autorización y la entidad no alertó de las mismas; y ante los cobros inusuales -dice- debió hacerlo o bloquear al menos preventivamente la tarjeta, alegando que la accionada falló en su deber de seguridad; a ello se le suman los múltiples reclamos realizados a la empresa de los cuales obtuvo -dice- respuestas escuetas e inmediatas sin investigación previa.

La demanda a promoverse contra Tarjeta Naranja, que es contra quien se pide la medida cautelar, en principio, se fundaría entonces el deficiente control ejercido por la entidad financiera para impedir la efectivización de la maniobra señalada (Obligación de seguridad).

La relación entre las partes trata de un contrato de servicio financiero y bancario, por lo que resulta aplicable al caso las disposiciones de la legislación del consumidor (arts. 1, 2, 3 y cc Ley Nacional 24.240 y modif.), de aplicación obligatoria por resultar normativa de orden público. También resulta de aplicación el reglamento de disposiciones denominada "Protección de Usuarios de Servicios Financieros" dispuesto por el BCRA en el que establece un catálogo de derechos, deberes, e interpretaciones de las relaciones jurídicas que tengan las personas humanas y jurídica que se encuentre en condición de sujeto consumidor de servicio financiero en relación con entidades bancarias. El mismo, en sintonía con la LDC establece para el consumidor o usuario de los servicios financieros "la protección de su seguridad e intereses económicos",

"recibir información adecuada y veraz acerca de los términos y condiciones de los servicios", "condiciones de trato digno y equitativo". Entonces, siendo el proceso principal a promoverse un juicio basado en el derecho al consumidor, tengo que los recaudos antes requeridos y la excepcionalidad de la medida solicitada se relajan, en virtud de los principios que gobiernan el derecho consumeril.

Así conforme a la demanda a promoverse y la normativa aplicable al caso, tengo por acreditada la verosimilitud del derecho en el grado que exige la normativa procesal en lo pertinente, con las documentales acompañadas (recibos de sueldo; resúmenes, extractos de constancia policial, pasajes, capturas de pantalla y de correos electrónicos, etc.).

Por lo demás, de la naturaleza del derecho invocado y de la afectación de los ingresos del actor surge el peligro en la demora que podría derivar en un perjuicio irreparable dado que de pagar el crédito bancario o de proceder a su cobro de la forma reclamada se podrían ver afectados los gastos esenciales de subsistencia de la accionante (alimentación, salud, educación, etc).

IV.- Considerando todo ello, se hará lugar a la medida innovativa solicitada, con los alcances peticionados, con excepción del pedido de devolución de las sumas que ya fueron abonadas por la accionante, por considerar esta jurisdicción que a este último respecto no concurren los requisitos cautelares que ameriten la procedencia de este ítem.

V.- En lo que hace a la contracautela, la actora se encuentra exenta de prestarla, de acuerdo a lo normado por el art. 53 de la ley de defensa del consumidor. Por todo ello, es que RESUELVO:

1º) Hacer lugar a la medida cautelar solicitada y en su mérito ordenar a la entidad Tarjeta Naranja a que: a) Se abstenga de cobrar o intentar el cobro de los montos desconocidos, impugnados y/o rechazados por la accionante I. R. G., D.N.I. N.º(obrantes en los resúmenes de octubre y noviembre de 2023); b) De iniciar acciones tendientes al cobro y/o embargo de dichas sumas; c) Efectuar inscripciones en el registro de deudores del sistema financiero, de la Sra. I. R. G. referentes a los montos desconocidos; todo ello hasta tanto recaiga sentencia en autos principales.

2º) Notifíquese la medida cautelar a la accionada en los términos del art. 168 del C.P.C.C. y asimismo líbrese oficio -a TARJETA NARANJA SAU- con habilitación de días y horas a los fines de la toma de razón de lo aquí dispuesto, dándose intervención y facultades de ley.

3º) Conforme lo dispuesto por el art. 178 del CPCC hágase saber que se producirá la caducidad de la medida decretada si no se interpusiere la demanda dentro de los diez (10) días siguientes al de su traba.

4º) INSERTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE.-
SONIA ELIZABETH FILIPIGH.