

Datos del Expediente

Carátula: GIUSTI GUSTAVO FABIAN C/ TELECOM ARGENTINA S.A. S/DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

Fecha inicio: 24/04/2014

Nº de Receptoría: SN - 6451 - 2013

Nº de Expediente: 6451 - 2013

Estado: En Letra

Pasos procesales:

Fecha: 29/09/2022 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - (FIRMADO)

[Anterior](#) 29/09/2022 10:52:34 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiente](#)

Referencias

Año Registro Electrónico 2022

Código de Acceso Registro Electrónico D4817D1A

Fecha y Hora Registro 06/10/2022 14:14:12

Funcionario Firmante 29/09/2022 10:52:33 - MAGNI Esteban Luis - JUEZ

Número Registro Electrónico 141

Prefijo Registro Electrónico RS

Registración Pública SI

Registrado por PORTHÉ LUIS IGNACIO

Registro Electrónico REGISTRO DE SENTENCIAS

Texto del Proveído

----- Para copiar y pegar el texto seleccione desde aquí (sin incluir esta línea) -----

AUTOS Y VISTOS:

Esta causa n° 6451-2013 caratulada: “GIUSTI, Gustavo Fabián c/ TELECOM ARGENTINA S.A. s/ Daños y Perjuicios por incumplimiento contractual” de la que:

RESULTA:

1) Que a fs. 37/49 se presenta Gustavo Fabián Giusti, patrocinado por el Dr. Ezequiel Maldonado, a efecto de entablar acción contra “TELECOM ARGENTINA S.A.”. Relata que es titular de la línea telefónica n° 03461-440965 desde hace más de 12 años, instalada en el domicilio de calle Goleta Invencible n° 65 de la ciudad de San Nicolás. Que dicha línea en el mes de febrero de 2011 comenzó a producir ruidos y descargas que provocaban una deficiencia en la comunicación y con el transcurso de los días, el ruido comenzó a ser más intenso y se agudizaba cuando el clima era ventoso y con precipitaciones. Que procedió a cambiar el artefacto pensando que el problema podía ser el aparato telefónico, no obstante lo cual el problema persistió porque era un inconveniente del servicio propiamente dicho. Cursó reclamos ante la empresa prestataria del servicio, cuyos números detalla, y en consecuencia agentes del servicio técnico se apersonaron en su domicilio, pero nada solucionaron porque el poste que sostenía toda la instalación telefónica se encontraba putrefacto y a punto de desplomarse. Se retiraron con la promesa de volver con un camión elevador para solucionar rápidamente el problema, conjuntamente con el cambio de poste, sin embargo, ello jamás se cumplió. Que la situación se agravó más cuando el 5 de octubre de 2011 la línea en cuestión dejó de funcionar por completo, ante lo cual, se hizo un nuevo reclamo. Que el servicio de internet ARNET también sufrió deficiencias en su prestación cortándose por completo en la misma fecha y que más allá de la falta de servicio las facturas continuaron remitiéndose, pagándose las mediante débito automático. Finalmente, que el 18 de octubre de 2011 remitió carta intimando a la demandada a que en el término de 48 hs. de recibida procedieran a reparar la línea telefónica y se abonase indemnización, la que fue incontestada. Fracasado ello, se vio obligado a recurrir a la vía judicial en autos que tramitaran por ante el Juzgado Federal Civil y Comercial de nuestra ciudad y en el cual, audiencia de conciliación mediante, desistió de la misma y manifestó dar de baja el servicio de TELECOM, haciendo reserva de reclamar la reparación de los daños causados. Producto de lo expuesto solicita indemnización por el daño moral sufrido (\$30.000), daño punitivo (\$40.000) y la restitución de lo abonado desde febrero de 2011. Pretende además los intereses y costas que correspondan. Cita derecho, ofrece prueba y solicita el dictado de sentencia favorable.-

2) Corrido el traslado de rigor, a fs. 64/75 se presenta el Dr. Joaquín Manna, en representación de TELECOM ARGENTINA S.A, a contestar la demanda entablada. Luego de la negativa general y particular de rigor, señala que el actor en el mes de noviembre de 2011 había contratado los servicios de otra empresa, razón por la cual la pretendida incomunicación que manifiesta haber padecido no habría sido tal, en tanto le fue posible contratar el servicio de otra empresa. Ratifica lo manifestado al contestar la acción en el expediente de trámite por ante el Juzgado Federal, en el sentido de que hubo pedido de baja del servicio telefónico por parte del actor en fecha 7.2.2012. Por otra parte, expresa que el servicio de acceso a internet -Arnet- es independiente del de telefonía fija y que debe solicitarse a la empresa para dar por finalizada la contratación. Cuestiona los rubros reclamados, cita derecho y jurisprudencia, ofrece prueba y solicita el rechazo íntegro de la demanda entablada.

3) A fs. 79 se dictó la apertura de la causa a prueba y, una vez producida la misma, el 6-9-2022 se llamaron los autos para dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida, con lo que la causa quedara en condiciones para fallar, y,

CONSIDERANDO:

I) Que la actora ha entablado acción resarcitoria contra TELECOM ARGENTINA S.A. por los daños y perjuicios ocasionados. Se funda para ello en que, desde febrero de 2011 la línea telefónica comenzó a funcionar con defectos y el 5 de octubre se interrumpió por completo el servicio, lo que no fue solucionado por la empresa prestataria pese a reiterados reclamos. Ello justifica, para la demandante, la pretensión articulada, por lo que peticiona la reparación dineraria de los daños sufridos.

La demandada negó toda responsabilidad como, así también, la pertinencia de los rubros reclamados, los que considera infundados.

II) Las obligaciones que asumen las empresas prestadoras de servicios telefónicos frente a los usuarios son de resultado, pues éstos contratan con el único fin de poder comunicarse y aquéllas se comprometen a que esa posibilidad realmente exista, al margen de la diligencia con que se actúa para lograrlo, por ende, el factor atributivo de responsabilidad por las deficiencias del servicio prestado es objetivo, al cliente le basta con demostrar la incomunicación y la empresa sólo

puede liberarse de ella acreditando caso fortuito o fuerza mayor, culpa de un tercero por quien no deba responder o culpa exclusiva o concurrente de la víctima (CC0100 SN 12110 S 01/03/2016; Cám. de Apelac. en lo Civ. y Com. de Rosario, sala II: "Villegas, Jorge R. c/ CTI Cía. de teléfonos del interior S.A.", LLLitoral 2004 -mayo-, 462).

Ha quedado reconocido en autos el vínculo contractual entre las partes (posición número 1 de pliego obrante a fs. 86 -art. 409 segundo párrafo del Cód. Proc.-) y también los numerosos reclamos vertidos por la parte actora, según informe de fs. 384/384vta. y respuesta del representante de la demandada al absolver posiciones a fs. 90.

Como contrapartida, ningún aporte probatorio ha sido contribuido por la accionada a los fines de demostrar la pronta solución de los inconvenientes que tuvo el usuario en el goce del servicio, cuando es del todo claro que, en procesos como el de autos, sobre ella pesaba la carga procesal (art. 375, Cód. Proc., art. 53, ley 24.240).

Recuérdese la normativa que emana del art. 53 tercer párrafo de la ley 24.240, que prescribe que los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio. Y, por su parte, en análogo sentido, resáltese la regla del art. 1735 del Cód. Civil y Comercial, que faculta al juez a distribuir la carga de la prueba conforme la mejor situación en la que se halle alguna de las partes.-

Asimismo, no aparecen sólidas las defensas ensayadas en la contestación de demanda, no replican debidamente los hechos aludidos por quien impetró el reclamo y se desvanecen en puntos que son intrascendentes a los fines de exculpar el mal servicio prestado. Por ello, considerando que el silencio, las respuestas evasivas o la negativa meramente general puede estimarse como reconocimiento de la verdad de los hechos pertinentes y lícitos a que refiere la demanda (art. 354 inc. 1º, Cód. Proc.), no advierto en sus términos un descargo idóneo que pueda rebatir la verosimilitud de la pretensión.

Terminan de convencer las constancias -coincidentes con los extremos fácticos señalados en la demanda- que se desprenden de las actuaciones recibidas *ad efectum videndi* del Juzgado Federal Civil y Comercial de nuestra ciudad ("Giusti, Gustavo c/ TELECOM ARGENTINA S.A." exp. N° FRO 73023856/2011), mediante la cual la actora impetró reclamo para dar solución al deficiente servicio de comunicación telefónica sufrido, si bien finalizó luego el trámite por desistimiento de la pretensión.

Por consiguiente, atento el art. 375 del Cód. Proc., cuyo principio general dice de la necesidad de que cada una de las partes pruebe el presupuesto de hecho de la norma que invocare como fundamento de su pretensión, en nuestro supuesto aún más acentuado atento la materia tuitiva del consumidor involucrada, examinada la prueba producida conforme la sana crítica (art. 384, Cód. Proc.), cabe afirmar la existencia de responsabilidad de la demandada Telecom Argentina S.A. por los daños que el servicio defectuoso ha ocasionado al usuario demandante (arts. 10 *bis* y 40, ley 24.240).-

III) **Resarcimiento:**

a.- **Daño moral:**

En el punto Nuestra Cámara Departamental ha sostenido un criterio casuístico determinado por las particularidades de cada caso y ha destacado que una interpretación armónica de los arts. 1738 y 1740 del Cód. Civ. y Com., en diálogo de fuentes con la LDC, autoriza a morigerar la aplicación restrictiva del daño moral en materia contractual cuando se trata de relaciones de consumo, aplicando un criterio más flexible (CC0100 SN 3501-2016 RS-23-21).

Entiendo debe regir, luego de dictado el nuevo Código Civil y Comercial y a la luz de lo ya dispuesto con anterioridad por la ley 24.240, un severo sistema de protección jurídica, que en el campo resarcitorio incluya la recta aplicación -sin restricciones- del ordenamiento sustantivo -arts. 1741 y 1744, Cód. Civ y Com.- pues, en verdad, el carácter del perjuicio moral es el mismo, tanto si proviene de un hecho ilícito, como del incumplimiento de una obligación contractual y daño moral al consumidor, máxime cuando están en juego los derechos de un sector vulnerable objeto de especial tutela en nuestro régimen constitucional (CC0003 SM 74848 D-285/2019 S 17/09/2019; CC0001 ME S1 117524 RSD-103-2019; CC0002 QL 16312 49/15 S 16/04/2015).-

Así, si bien en el caso no obra prueba que permita la apreciación exacta de la cuantía del daño moral sufrido, encuentro igualmente innegable que se ha configurado en la actora una afección espiritual, angustia y desazón del todo resarcible, resultando manifiesta su entidad si bien no su particular medida. Ello permite a la luz de lo prescripto por el art. 1744 del Cód. Civ. y Com. admitir lo pretendido. Es que resulta encomiable reconocer un daño moral por pérdida injustificada de tiempo, ya que éste resulta jurídicamente significativo al margen de su función instrumental para logros existenciales y económicos. En estos supuestos, en la persona emerge un sentimiento de "cosificación", de no ser tratada dignamente, aunque no haya lesión de otros intereses espirituales (cfr. art. 8 bis de la ley 24.240; Zavala de González, La Ley, 01/09/2004,1).

Por consiguiente, el rubro reclamado en concepto de daño moral procede y lo estimo, según las circunstancias del caso, en la **suma de cuarenta y cinco mil pesos (\$ 45.000.-)** (art. 165 y ctes del CPCC)._

b.- **El daño punitivo:** En autos ha quedado cabalmente demostrado con lo antes relatado el obrar negligente por parte de la empresa prestataria del servicio telefónico domiciliario. La actora se vio obligada a esperar infructuosamente la reparación del servicio telefónico durante gran parte del año 2011 sin que justificativo alguno obre demostrado en autos, que explique el actuar imprudente y desmedido de la demandada, pese a los reclamos.

Esta conducta injustificada llevó a la accionante a requerir de la instancia judicial para poner fin a su reclamo. Cabe remarcar la naturaleza sancionatoria del daño punitivo, constituyendo ésta una verdadera multa civil; y también, como nota distintiva del instituto, su función preventiva que se encuentra destinada a evitar el acaecimiento de hechos lesivos similares, al que mereciera punición; de modo tal que, con las condenaciones punitivas, se crea un impacto psicológico, como amenaza disuasoria que constriñe a desplegar precauciones impeditivas de lesiones análogas o a abstenerse de conductas desaprensivas (cfr. Trigo Represas, "La responsabilidad civil en la nueva ley de defensa del consumidor", LL 3/05/2010, 1).

Recuérdese que la norma del art. 52 bis de la ley 24.240 exige un solo requisito para la procedencia del daño punitivo, que el proveedor no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor. Esta disposición, si bien se ha apartado de las sugerencias efectuadas a nivel doctrinario, no exige un grave reproche subjetivo en la conducta del dañador ni un supuesto de particular gravedad caracterizado por el menosprecio a los derechos del damnificado o a

intereses de incidencia colectiva ni a los supuestos de ilícitos lucrativos. Sólo dispone que procede cuando se incumplen obligaciones legales o contractuales (CC0202 LP 124946 154 S 18/06/2019).-

Por ello y con las constancias que la causa exhibe, haciendo hincapié en la función punitiva, disuasiva y preventiva del daño punitivo considero razonable fijar el mismo en la **suma de ciento diez mil pesos (\$ 110.000,00)** a favor de la reclamante (art. 52 bis Ley 24240, art. 165 y ctes del CPCC).

c.- Reintegro de sumas:

La actora pretende la restitución de lo abonado en concepto de servicio de telefonía desde febrero de 2011.

La deficiencia del servicio, como se ha visto, ha quedado evidenciada, con lo cual, es de toda justicia la devolución de lo percibido por la falta de cumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación esperada (arts. 505, 1197, 1198 y 1204, Cód. Civil).-

En los autos que tramitaron por ante el fuero federal se encuentran agregadas las boletas de pago emitidas desde el mes de febrero de 2011 hasta noviembre de igual año y, en estos autos, el Banco Francés a fs. 382 informó documentadamente los débitos automáticos realizados.

Ello así, en consideración a las sumas abonadas, el tiempo que estimablemente duraron los inconvenientes técnicos, mas considerando por otro lado que la baja del servicio de internet -Arnet- debió ser pedida independientemente de la correspondiente al servicio telefónico, lo que no hizo el actor -conforme lo manifestado al absolver posiciones, fs. 87-, a lo que se suma la falta de especificación del monto pretendido por el presente rubro en la demanda, y acudiendo para su cuantificación a la facultad que me confiere el art. 165 "in fine" del Cód. Proc. Civil y Comercial, dentro de los parámetros señalados por la equidad y la razonabilidad (CC0203 LP RSD-24-16, RSD-154-7; CC0101 MP RSD-655-5; CC0103 LP RSD-221-92) **estimo procedente el rubro en la suma de \$1.500** (arts. 165, 375, 384 y concordantes del C.P.C. y 1083, Cód. Civ.).

IV) Los intereses:

Dado que aquí se ha procurado fijar las indemnizaciones a valores actuales corresponde liquidar, en consonancia con la doctrina legal que se desprende de las recientes sentencias del Máximo Tribunal Provincial (C 120536 y C121134 del 18/4/2018), los intereses devengados hasta este momento aplicando, como tradicionalmente se establecía en relación con todas las modalidades de actualización, una *tasa de interés puro*; es decir, el accesorio destinado a la retribución de la privación del capital, despojado de otros componentes. Por ello entonces, corresponde establecer que para el cálculo de los intereses deberá aplicarse desde la fecha del inicio de los inconvenientes técnicos sufridos **-01/02/2011-** y hasta la de esta sentencia una alícuota del 6% anual, y de allí en más, hasta su efectivo pago, resultará aplicable la tasa de interés pasiva más alta fijada por el Banco de la Provincia en sus depósitos a treinta días, vigente al inicio de cada uno de los periodos comprendidos y, por aquellos días que no alcancen a cubrir el lapso señalado, el cálculo debe ser diario con igual tasa (arts. 622 y 623, Cód. Civ. de Vélez Sarsfield, 768 inc. "c", Cód. Civ. y Com. cfr. Cám. Civ. Deptal.: CC0100 SN 14202 S 15/02/2022).

Se aclara que con relación a lo fijado en concepto de daño punitivo, ello reviste naturaleza sancionatoria, no indemnizatoria por lo que no corresponde liquidar los intereses sino a partir del incumplimiento de su pago, luego de la firmeza de la sentencia, dado que la imposición del art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor no es indemnización ni tiene por objeto mantener la indemnidad de la víctima, estando asociada a la idea de prevención de daños futuros (CC0100 SN 5408 S11/04/2019).-

V.- Las costas:

Las costas del juicio se imponen a la parte demandada que resulta vencida (art. 68 del CPCC).

En consecuencia, conforme citas legales y jurisprudenciales anotadas y de acuerdo con lo dispuesto por el art. 163 del Cód. Proc., **FALLO:** Esta causa haciendo lugar a la demanda entablada y, en consecuencia, condenando a **TELECOM ARGENTINA S.A.** a pagar a la actora **Gustavo Fabián Giusti**, la suma de **ciento cincuenta y seis mil quinientos pesos (\$156.500)**, con intereses y costas en la forma en que se lo determina en los considerandos IV y V. Practicada que sea la liquidación correspondiente, se regularán los honorarios de los profesionales intervinientes (art. 51, ley 14967). **REGISTRESE, NOTIFIQUESE a las partes y al Ministerio Público Fiscal (art. 27, ley 13.133).**

----- Para copiar y pegar el texto seleccione hasta aquí (sin incluir esta línea) -----



MAGNI Esteban Luis
JUEZ

[Volver al expediente](#) [Volver a la búsqueda](#) [Imprimir](#) ^