

Datos del Expediente

Carátula: TALIANI ANA MARIA Y OTRO/A C/ TELECOM ARGENTINA S.A. S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

Fecha inicio: 15/10/2024 **N° de Receptoría:** SN - 2103 - 2021 **N° de Expediente:** SN - 2103 - 2021

Estado: Fuera del Organismo - En Juz. Origen

Pasos procesales: Fecha: 10/12/2024 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - (FIRMADO)

[Anterior](#)10/12/2024 11:45:10 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiete](#)

REFERENCIAS

Domicilio Electrónico de la Causa 20309045093@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

Domicilio Electrónico de la Causa 27368935838@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

Domicilio Electrónico de la Causa OTEMPO@MPBA.GOV.AR

Funcionario Firmante 10/12/2024 11:45:09 - KOZICKI Fernando Gabriel - JUEZ

Funcionario Firmante 10/12/2024 12:01:20 - TIVANO Jose Javier - JUEZ

Funcionario Firmante 10/12/2024 12:49:43 - MAGGI Maria Raquel - SECRETARIO DE CÁMARA

Sentido de la Sentencia MODIFICA

Sentido de la Sentencia REVOCA

-- NOTIFICACION ELECTRONICA

Fecha de Libramiento: 10/12/2024 12:49:45

Fecha de Notificación 13/12/2024 00:00:00

Notificado por SN\mmaggi

-- REGISTRACION ELECTRONICA

Año Registro Electrónico 2024

Código de Acceso Registro Electrónico DCA91E3C

Fecha y Hora Registro 11/12/2024 08:36:29

Número Registro Electrónico 260

Prefijo Registro Electrónico RS

Registración Pública SI

Registrado por SN\mbenigni

Registro Electrónico REGISTRO DE SENTENCIAS

Texto del Proveído

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

En la ciudad de San Nicolás de los Arroyos, en fecha y hora de referencia de firma digital, reunidos los señores Jueces de la Excm. Cámara Primera de Apelación para dictar sentencia en los autos caratulados: **“TALIANI, ANA MARIA C/ TELECOM ARGENTINA S.A. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (EX. ESTADO)”**, del Juzgado Civil y Comercial N° 1, del Departamento Judicial San Nicolás, habiendo resultado del sorteo correspondiente que la votación debía realizarse en el siguiente orden: Dres. Fernando Gabriel Kozicki y José Javier Tivano, no firmando la Dra. Amalia Fernández Balbis por hallarse en uso de licencia a la fecha del sorteo, y estudiados los autos se resolvió plantear y votar la siguiente:

CUESTIÓN

¿Se ajusta a derecho la sentencia de fecha 21/8/2024?

A LA CUESTIÓN PLANTEADA, el Juez Dr. Kozicki dijo:

I.- La parte actora y la demandada plantearon apelación contra el fallo de primera instancia, agraviándose, la primera, de la insuficiencia de los montos fijados en concepto de daño moral y punitivos, de la forma en que se expresó esta última condena y del plazo prescriptivo aplicado (memorial del 3/9/2024), la segunda, de que el juez admitiera la demanda, de la falta de prueba del daño moral y su cuantificación, de la procedencia de condena por daños punitivos y la suma fijada por este rubro (memorial del 24/9/2024).

Contestados los traslados de los memoriales (9/9/2024 y 4/10/2024) y agregado el dictamen del Agente Fiscal (9/10/2024), los autos quedaron en condiciones de tratamiento de los recursos en esta alzada.

II. Plazo prescriptivo

1. El fallo principió por resolver que, al momento de interposición de la demanda (19/8/2021), se encontraba ampliamente agotado el plazo de prescripción trienal establecido por el art. 2561 del Cód. Civ. y Com. con relación al reclamo de resarcimiento de los daños y perjuicios derivados de la tardanza en la instalación de la línea de telefonía fija, que había comenzado a correr a partir del 27/7/2017, razón por la cual correspondía hacer lugar a la defensa de prescripción interpuesta por la parte demandada.

2. La parte actora, en su memorial (cuarto agravio), insistió en la aplicación del plazo quinquenal, con cita jurisprudencial, mas dicha forma de recurrir no alcanzó para modificar lo resuelto. Destáquese que el fallo explicó detalladamente la razón por la cual no resultaba aplicable dicho plazo y puso de resalto que los antecedentes mencionados por los actores al contestar la excepción (en los que se había aplicado el plazo quinquenal), referían a acciones surgidas del contrato de seguro, situación que se repitió en el memorial, en el que se citó un fallo inaplicable al caso de autos, además de que no fueron puestos de resalto los errores de la resolución atacada ni demostrados los motivos para considerarla errónea, injusta o contraria a derecho y, por tanto, el agravio no puede tener andamiaje (art. 260, CPCC).

III. Responsabilidad derivada de la demora en el traslado de la línea.

1. El juez destacó que, en el marco regulatorio y contractual que vinculaba a las partes, el proveedor del servicio público telefónico asumía una obligación de resultado y su responsabilidad era de carácter objetivo y que éste debía brindar el servicio asegurando la continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de la prestación. De allí que la falta de provisión en correctas condiciones de calidad o la interrupción del servicio por circunstancias injustificables o inexcusables e, incluso, la infracción a otros deberes de conducta impuestos por la ley de defensa del consumidor configuraban graves incumplimientos de las obligaciones de la licenciataria que habilitaban a requerir la resolución del contrato y obligaban a la prestadora a resarcir los daños y perjuicios causados al usuario.

El fallo sostuvo que, en el caso concreto, había quedado acreditado que el día 18/12/2018 los actores solicitaron el traslado de la línea de telefonía fija, el que debía cumplirse o en su defecto, recibir respuesta de algún tipo sobre su factibilidad técnica u operativa por parte de la proveedora dentro de los quince días posteriores. Señaló que la circunstancia alegada al contestar la demanda, supuestamente impeditiva para realizar el traslado (la falta de datos del nuevo domicilio), no fue corroborada por ninguna de las constancias de prueba acompañadas a la causa y que la defensa articulada respecto de la falta de reclamos posteriores, se trató de una mera afirmación unilateral. Dijo que, dado el tenor de lo expuesto por la accionada en su responde, era claro que admitió no haber concretado el traslado de la línea solicitado a partir del mes de octubre de 2018, circunstancia que, sumada a la bonificación de los consumos posteriores a dicha fecha y hasta la baja de la misma, producida el día 2/6/2019, permitía razonablemente presumir que, durante tal período, los servicios contratados no fueron utilizados por el usuario.

El juez adujo que acreditado el incumplimiento de la accionada, correspondía a ésta demostrar que la imposibilidad de efectivizar el traslado obedeció a una causa ajena, no imputable a su parte, mas ningún aporte idóneo desarrolló a los fines de satisfacer dicha carga. Sostuvo que, además, quedó acreditado en virtud de lo expuesto por los actores en fecha 26/4/2022 que éstos perdieron el interés en obtener el traslado perseguido y el servicio prestado por la aquí demandada, invocando la contratación de otros medios de comunicación alternativos, lo que no constituía obstáculo alguno a los fines de la procedencia del reclamo perseguido, toda vez que tal decisión resultaba razonable consecuencia del anterior incumplimiento y demora en la que incurriera la empresa proveedora.

Refirió, por último, que de las constancias objetivas de la causa, también podía concluirse que ante el fracaso de las gestiones y reclamos realizados, sin obtener el traslado perseguido, los usuarios se inclinaron por desistir de su propósito, con lo cual, el proveedor incumplió no solo sus obligaciones contractuales (traslado de línea), sino también las obligaciones legales frente a la parte más débil, quien se vio obligada a soportar el peso de un largo y penoso peregrinar, a la postre insatisfecho y que ha culminado con el ejercicio de la acción judicial (arts. 4, 8 bis, 25, 26, 27 y 53, Ley 24240 y arts. 375 y 384, CPCC).

2. En su memorial (primer agravio), la demandada sostuvo que la sentencia era incongruente con los términos de la Litis y las constancias del expediente y que se verificaba una flagrante inconsistencia entre los hechos, el contenido del reclamo y la decisión final del pleito, alegando que los actores habían manifestado, a lo largo del proceso, su expreso desinterés en mantener la línea. Así, concluyó que se había demostrado la ausencia total de un daño por falta de servicio que ya no era su interés y que, además, habían reemplazado por otro (teléfonos celulares).

Conforme los fundamentos basales del fallo en crisis, se advierte que la empresa demandada ha venido a expresar a esta instancia un parecer diferente a aquel señalado por el Juez, resultando insuficiente para conmover el pronunciamiento, ya que es sabido que no alcanza para impugnar la sola oposición, en una suerte de paralelismo de la opinión propia y la del juez. Nótese que la impugnación estuvo ceñida a que los actores se desinteresaron de mantener la línea, pretendiendo darle a ello un efecto diverso al decidido en la sentencia (art. 260 del CPCC).

Cabe destacar, como sostuvo el juez de la instancia de origen, que ninguno de los extremos fácticos alegados por Telecom Argentina SA al contestar la demanda tuvo sustento probatorio, puesto que no fue acreditada la supuesta circunstancia impeditiva para realizar el traslado (ni ninguna otra causa ajena no imputable a su parte), como tampoco justificaron que los actores hubieran desistido del traslado de manera previa al inicio de la demanda, hechos que ante el alegado incumplimiento resultaron relevantes para establecer la responsabilidad atribuida y admitir la demanda (arts 10 bis, 40 y 53, 3° párr., ley 24240; arts. 375 y 384, CPCC).

IV. Daño moral

1. El fallo en crisis indicó que, si bien no obraba prueba que permitiera la exacta cuantía del daño moral, era innegable que la deficiente prestación del servicio telefónico por la accionada, materializada en la falta de respuesta y traslado al pedido efectuado en octubre de 2018, que obligó al inicio de la presente acción judicial, configuró una afección espiritual, angustia y desazón del todo resarcible, resultando así manifiesta su entidad, si bien no su particular medida.

Así, el magistrado puso de resalto que resultaba encomiable reconocer un daño moral en estos supuestos, dado que en la persona emerge un sentimiento de “cosificación” de no ser tratada dignamente, aunque no haya lesión de otros intereses espirituales.

2. La parte demandada se agravió de su admisión y cuantificación, alegando la falta de elementos de prueba de su existencia y extensión (segundo agravio, memorial del 24/9/2024). Sostuvo que los actores no probaron el daño moral reclamado, el que no podía inferirse de los antecedentes o elementos demostrativos producidos, todos los cuales eran reveladores de la falta de interés en la línea, a la par de la utilización de otros medios de comunicación (telefonía celular).

3. Por su parte, la actora se agravió de la cuantía del daño moral, entendiendo que la suma de \$600.000 de ninguna manera resultaba suficiente para reparar las aflicciones anímicas habidas y la afectación de la tranquilidad espiritual sufrida por los reclamantes. Adujo que su irritación fue enorme, por el tiempo de vida malgastado en todos los reclamos infructuosos, el largo camino que tuvo que transitar para obtener una solución que nunca llegó y el hecho de haber sido ignorados durante meses por una empresa que podría haber procedido a la instalación y luego al traslado de la línea. Finalizó alegando que la suma resultaba exigua, insuficiente y totalmente irrazonable (primer agravio, memorial del 3/9/2024).

4. Si bien es cierto que, en materia contractual como la que nos ocupa, frecuentemente el incumplimiento obligacional por sí mismo no genera daño moral, ya que por lo general las molestias e inconvenientes que produce no alcanzan a configurar un perjuicio de esta naturaleza por falta de certidumbre (Pizarro, Ramón D.; “El Daño moral en el incumplimiento contractual”, en Revista de Derecho Privado y Comunitario n° 17, Rubinzal Culzoni, pág.141), corresponde sea el magistrado quien valore, en función de las circunstancias del caso, la existencia cualitativa y cuantitativa del perjuicio y su demostración, sin pautas rígidas.

En el supuesto de incumplimiento relativo al traslado de la línea de teléfono (dado que todo lo relativo a su instalación queda fuera de análisis en tanto se declaró su prescripción), estimamos que, para su procedencia, debe mediar una minoración en la subjetividad de los consumidores de

cierta relevancia, ponderable en función de las circunstancias de persona, tiempo y lugar y, en lo particular del caso, valorarse si la carencia imputable a la empresa prestataria del servicio pudo derivar en una alteración de cierta relevancia en la vida de los actores que amerite la indemnización por daño no patrimonial. En ese rumbo, no aportaron pruebas relativas a las circunstancias personales que hicieran procedente el rubro, en el que es carga de quien lo invoca la demostración de la existencia de perjuicio (art. 375, CPCC) para el que no bastan generalizaciones sino que debe revestir particular entidad, gravedad y jerarquía, ante un criterio restrictivo que opera en su admisibilidad (de nuestro registro: RSD 7-2019, expte 13435; RSD 15-2018, expte 13163-2017; RSD 161-2017, expte 1449-2015; RSD 167-2017, expte 12977-2017).

Corresponde acoger, entonces, el agravio de la demandada en cuanto al daño moral, rechazando el de la parte actora.

V. Daño punitivo

1. También ha sido un punto recurrido por ambas partes. Al respecto, la actora, agraviada por la insuficiencia del monto de este reclamo, dijo que resultaba totalmente insignificante como sanción así como insuficiente en su carácter disuasorio, sin que alcanzara a gravitar de ninguna forma en el colosal patrimonio de la empresa demandada (segundo agravio, memorial del 3/9/2024). Además, sostuvo que el actual art. 47, inc. b. de la ley 24240, vigente desde el 1/12/2022, establecía que la condena por daños punitivos debía fijarse en un número determinado de Canastas Básicas Totales para el hogar 3, que publica el INDEC, ya que su expresión en pesos argentinos resultaba perjudicial para la parte dado el acelerado proceso inflacionario de nuestro país (tercer agravio).

2. Por su parte, la demandada sostuvo que la condena de daño punitivo excedía significativamente el daño moral, único rubro indemnizatorio concedido, y no condecía con los antecedentes y realidad económica del caso. Insistió en que ofreció a los actores la instalación de la línea y que éstos se resistieron por falta de interés, y que desde su baja en 2019, jamás instaron la instalación. Alegó que no existía una conducta subjetiva que justificara la pena, por lo que pidió que la sanción fuera revocada y, en subsidio, que se morigerara su cuantía (tercer agravio, memorial del 24/9/2024).

3. En contrario a la crítica formulada por la demandada, las circunstancias fácticas exhiben la gravedad y trascendencia suficiente para concluir que no ha habido un mero incumplimiento. En tal sentido, la decisión del Juzgador, que procura una conducta disuasiva, sin duda tendiente a corregir ciertas prácticas del mercado en los que los usuarios de este tipo de pequeños contratos resultan víctimas de la falta de respuesta en una indudable situación de desigualdad negocial se exhibe prudente y razonable. La empresa no adecuó su obrar al estándar de profesionalidad que le era requerido quebrando las legítimas expectativas de un usuario de sus servicios.

No es posible soslayar que Telecom no explicó cuáles fueron las razones excusables que impidieron el traslado de la línea telefónica, el que finalmente nunca aconteció, sumado a que no ha sido este un caso aislado, sino que existen varios antecedentes en esta jurisdicción sobre

cuestiones similares a la planteada (de nuestro registro: RSD 7-2019, expte 13435; RSD 15-2018, expte 13163-2017, RSD 167-2017, expte 12977-2017, entre otros).

La obligación de brindar información completa a los usuarios y consumidores, en el contexto de la relación de consumo, se refiere a todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios, abarcando pues, todos sus segmentos o etapas. En la relación de consumo la información se erige en un elemento esencial entre las prestaciones indispensables para la concreción de un contrato (art. 4, ley 24.240).

Los principios de transparencia, buena fe, confianza y trato digno en que se basa el Derecho de los Consumidores, autorizan a fallar en el referido sentido.

Por lo expuesto, propongo que mantengamos la condena a pagar en concepto de punitivos, rechazando el agravio de la parte demandada y confirmando su cuantía, traducida del modo en que se establece a continuación.

4. Teniendo en cuenta el recurso de los accionantes, cabe señalar que el art. 47 de la LDC, al que remite el art. 52 bis de la misma norma, ha sido modificado por el art. 119 de la ley 27.701, estableciendo como sanción en su inc. b) una *“Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)”*. Si bien ha sido publicada en el Boletín Oficial el 1/12/22, con posterioridad a la demanda (19/8/2021), la misma resulta aplicable al *sub judice* en atención a la excepción a la regla de la irretroactividad consagrada por el art. 7, último párrafo, del Cód. Civ. y Com., ello sin perjuicio de lo establecido por el art. 3 de la LDC (de nuestro registro: RSD 77-2024, expte 4347-2019).

Así las cosas, teniendo en cuenta que el magistrado fijó el rubro en la suma de \$800.000 y en la medida en que la Canasta Básica Total (CBT) para un hogar 3 a la fecha de nuestro pronunciamiento se encuentra establecida por el INDEC en la suma de \$1.037.671,70, es que corresponde fijar la multa a que refieren los arts. 52 bis y 47, inc. b) de la LDC –texto según art. 119 de la ley 27.701- en el 0,77 de la Canasta Básica Total para el hogar 3 (CBT), haciéndose en dicha medida lugar al recurso de apelación deducido por la parte actora.

VI. Las costas devengadas en la alzada serán soportadas por los recurrentes perdedores en lo principal de sus respectivos recursos (art. 68 del CPCC).

Así lo voto.

Por iguales fundamentos el Juez Dr. Tivano votó en el mismo sentido.

Con lo que terminó el presente Acuerdo, dictando el Tribunal la siguiente

S E N T E N C I A

Por los fundamentos expuestos en el Acuerdo que antecede, se resuelve:

1°.- Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación de la demandada (23/8/2024) y revocar el fallo en cuanto condena al pago en concepto de daño moral.

2°.- Hacer lugar parcialmente al recurso de la actora, en lo relativo al daño punitivo, que se fija en el importe equivalente al 0,77 de la Canasta Básica Total (CBT).

3°.- Imponer las costas generadas en esta instancia a los recurrentes perdedores en sus respectivos recursos (art. 68, CPCC).

Notifíquese y devuélvase.

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



KOZICKI Fernando Gabriel
JUEZ

TIVANO Jose Javier
JUEZ

MAGGI Maria Raquel
SECRETARIO DE CÁMARA

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