

I) ¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada?

II) ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la primera cuestión la señora Jueza Graciela Scaraffia dijo:

El Sr. Juez de la anterior instancia rechazó la demanda incoada por la parte actora. Aplicó las costas a la misma, que resulta vencida (art. 68 C.P.C.). Reguló los honorarios de los letrados intervinientes, por las tareas realizadas en autos, tomando como base el monto de demanda, Dres. Pablo Martín Peredo, por los trabajos realizados, en la suma equivalente VEINTE JUS DE UNIDAD ARANCELARIA (20 jus), con más el 10% en concepto de aportes del art. 12 Inc. "a" ley 6716 y el porcentaje del I.V.A. en caso de corresponder (arts. 1, 2, 13, 15, 21, 23, 26, 27, 28 y Ccs. ley 14.967). Que, no correspondió regulación de honorarios a favor de la Dra. Nady Cecilia Gorosito por actuar por derecho propio y ser condenada en costas (art. 12 de la Ley 14.967). Regular los honorarios de la mediadora designada en autos, Claudia Retamal, por su labor desarrollada en la etapa previa, en la suma equivalente a 13,04 JUS, debiendo adicionarse el porcentual de ley (art. 31 ley 13.951, 31 dec. 600/21).-

Tal decisorio fue objeto del recurso de apelación interpuesto por la parte actora el 31-7-2024, concedido en relación el 19-8-2024, fundado el 22-8-2024 y del mismo traslado a la parte demandada, quien lo evacuó el 29-8-2024. Elevados los autos a esta Alzada con fecha 17-9-2024 llamamiento de autos, providencia, que firme a la fecha deja la causa en condiciones de ser fallada.-

En sustento de su crítica recursiva, la parte recurrente expone los siguientes puntos de agravio:

1) Aplicación errónea de la teoría de los actos propios: la apelante sostiene que el juez de primera instancia aplicó incorrectamente la teoría de los actos propios al interpretar un acuerdo firmado con la OMIC. En el acuerdo, se estipulaba una gratificación paliativa de tres meses de servicio gratuito, pero, según la apelante, este acuerdo no incluía ni implícitamente ni explícitamente una renuncia a reclamar por los daños y perjuicios sufridos por incumplimientos contractuales. El agravio se enfoca en que no hubo manifestación de voluntad de la actora que limitara futuros reclamos.

2) Valoración inadecuada de la prueba producida:

La apelante cuestiona el razonamiento del juez de grado respecto a la insuficiencia de las pruebas. Según su postura, el daño derivado del mal funcionamiento del sistema de la demandada fue probado mediante diversos elementos, como la prueba documental, testimonial y pericial, los cuales no fueron debidamente ponderados por el tribunal inferior. Argumenta que la demandada, siendo una empresa multinacional de gran envergadura, no puede excusarse en "*fallas del sistema*" como justificativo de su incumplimiento, calificando esta situación como un abuso del derecho en perjuicio de la parte más vulnerable, es decir, el consumidor.

3) No consideración judicial del incumplimiento contractual y daño resarcible:

La apelante hace hincapié en que el Juez de grado no contempló que la empresa demandada

incurrió en incumplimiento contractual al no prestar los servicios por los cuales había sido contratada y al no reconocer la cobertura del seguro correspondiente al siniestro sufrido por la actora. Además, se refiere al incumplimiento por parte de la empresa, lo que impactó negativamente en la situación personal y profesional de la actora.-

4) Imposición de costas.-

La demandada cuestiona la condena en costas a su parte, recordando que la Ley de Defensa del Consumidor (art. 53 LDC) garantiza la justicia gratuita en este tipo de procesos.-

Entrando a resolver, es dable comenzar señalando que la cuestiones sometidas a revisión pueden descomponerse en cuatro temas fundamentales: 1) carácter abdicatorio del acuerdo celebrado ante la OMIC y consecuente alcance, 2) responsabilidad de la parte demandada por el hecho denunciado en demanda, 3) procedencia y cuantificación de los rubros resarcitorios reclamados, 4) imposición de la condena en costas.-

I.- Por razones de índole metodológica, y dada la interrelación lógica y jurídica existente entre la primera cuestión con los restantes, he de abordar primeramente el tópico relativo al efecto extintivo que el Juez de grado le asignara al acuerdo celebrado entre las partes en el ámbito de la OMIC luego de que la accionante aceptara la oferta de la demandada en la que se le ofreció para la línea 157656631 bonificar el abono por 3 meses al 100%.-

Centrado ya en este plano de análisis, he de corroborar en primer término la premisa fáctica con la prueba arrojada a la causa. En este contexto, adquiere máxima relevancia probatoria la documentación aportada por la parte actora como archivo adjunto a la demanda de fecha 11/7/23. Puntualmente de la documental denominada OMIC3 se desprende que la demandada ofreció *"a modo conciliatorio y para dar cierre a las actuaciones"* la propuesta de bonificación ya mencionada ut supra. Y en la pieza denominada OMIC1 se dejó constancia de que la autoridad administrativa competente corrió traslado al consumidor de la propuesta presentada por la empresa denunciada y aquél que *"acepta el abono"* que le fuera ofrecido. A ello ha de adicionarse que ambas partes reconocieron expresamente la realidad del acuerdo celebrado en sus respectivos escritos de demanda (11/7/23), contestación de demanda (7/9/23), expresión de agravios (22/8/2024) y contestación de la expresión (29/8/2024).-

De manera que la discrepancia existente entre las partes no versa sobre la existencia y el contenido del acuerdo celebrado ante la OMIC, sino sobre la interpretación dada al mismo y, específicamente, sobre si puede reputarse al arreglo concertado en dicha sede como un acto extintivo del derecho de la actora a reclamar judicialmente los daños y perjuicios derivados del incumplimiento denunciado.-

En orden a determinar dicha cuestión, se torna necesario calificar la naturaleza jurídica del acuerdo compositivo celebrado ante el organismo de referencia.-

En este aspecto, considero que el acuerdo alcanzado ante la OMIC entre la actora como consumidora y la empresa de telefonía como proveedora tiene la naturaleza jurídica de un contrato transaccional. Esto significa que se trata de un acto jurídico bilateral en el cual ambas

partes, de mutuo acuerdo, deciden poner fin a un conflicto o evitar un litigio futuro, haciéndose concesiones recíprocas.-

Este tipo de acuerdos está regulado por el Código Civil y Comercial de la Nación en su artículo 1641, que define la transacción como un contrato por el cual las partes, haciéndose concesiones recíprocas, terminan o evitan un litigio.-

Al respecto, entiendo que el acuerdo celebrado en autos reúne los elementos tipificantes del contrato transaccional.-

1) Existencia de concesiones recíprocas. Esto significa que la transacción exige que cada parte realice un sacrificio, en alguna medida, de sus derechos u pretensiones en beneficio de la otra. No es indispensable que tales concesiones guarden una relación de equivalencia entre sí, sean de igual valor o consistan en el mismo tipo de ventajas. En la especie, es dable advertir que la parte consumidora aceptó una compensación distinta a la inicialmente pretendida y que la parte proveedora terminó haciendo una propuesta que importó flexibilizar su renuncia originaria.-

2) Relación con obligaciones litigiosas o dudosas. Las primeras son aquellas que son objeto de un proceso judicial y cuya existencia, eficacia o alcances debe ser dilucidada por los tribunales. Las segundas son aquellas respecto de las cuales media incertidumbre objetiva o subjetiva en cuanto a su entidad o extensión. Estas obligaciones constituyen la materia sobre la cual recaen los reconocimientos o sacrificios. Vemos pues que el denominador común en ambas especies es, en definitiva, la existencia de una situación o relación jurídica controvertida, con prescindencia de la naturaleza de la obligación o el contexto procesal o extraprocesal en el que se manifieste. En el caso, el carácter controvertido queda patentizado desde el momento en que ambas partes disienten en torno a la existencia de responsabilidad por el supuesto incumplimiento contractual que la primera le endilga a la segunda.-

3) Finalidad extintiva de la controversia jurídica. La transacción presupone la existencia de una relación o situación jurídica que es objeto de controversia entre las partes, a la cual se pretende poner término mediante el acuerdo transaccional. Esta propiedad extintiva del acuerdo está implícita en el art. 46 de la ley 24.240 (LOPEZ MEZA, Marcelo, TRIGO REPRESAS, Felix, Tratado de la responsabilidad civil, 2° ed., Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, Cap. 22). En el caso de autos, esta finalidad surge a las claras a partir de las expresiones empleadas por las propias partes en cuanto la demandada manifestó hacer el ofrecimiento a los efectos conciliatorios y para dar cierre a las actuaciones, y la aquí actora hizo una aceptación pura y simple de lo ofrecido sin efectuar ningún tipo de reserva o salvedad en relación a la conservación total o parcial de su derecho o a la posibilidad ulterior de replantear el reclamo.-

Justificada entonces la calificación del acto compositario como transaccional, cabe ahora escudriñar la eficacia del mencionado acuerdo. Sobre tal cuestión, el art. 1642 determina que: "*La transacción produce los efectos de la cosa juzgada sin necesidad de homologación judicial...*". Esto significa que las partes quedan vinculadas a la composición de intereses alcanzadas en ejercicio de la autonomía privada; por tanto, se verán impedidas de replantear la

cuestión y volver a discutir sobre los derechos materia de transacción, siendo este efecto común tanto a la transacción judicial como extrajudicial.-

Resulta evidente entonces que la transacción dispara un doble orden de consecuencias: procesales y sustanciales. En la dimensión adjetiva, opera como un modo anormal de extinción del procedimiento administrativo (art. 46 de la ley 24.240) o del proceso judicial (art. 308 del CPCCBA) según fuere el caso. Y en el plano sustantivo, funciona como un modo extintivo de la obligación (art. 1642 del CCyC).-

Como consecuencia del efecto extintivo, las partes no pueden hacer valer ulteriormente los derechos transados y, si así lo hiciesen, resultaría procedente como defensa perentoria de fondo el hecho jurídico transaccional que impide renovar una pretensión ya aniquilada por la virtualidad del convenio celebrado.-

Sobre la presente cuestión, se ha dicho que: *"La transacción es un contrato extintivo de derechos disponibles mediante la fijación o declaración de certidumbre de la situación existente entre las partes. En la práctica, la transacción contiene renunciaciones o reconocimientos de derechos, que las partes realizan de manera correspectiva e indivisible, lo cual determina que se trate de un negocio declarativo y no constitutivo o atributivo de derechos. Su finalidad consiste en evitar un litigio o ponerle fin (finalidad extintiva). Por tanto, las partes buscan componer o solucionar esa controversia por sí mismas, renunciando recíprocamente a derechos y obligaciones de carácter dudoso o litigioso; así, el acuerdo alcanzado tiene efectos extintivos y las partes se verán impedidas de plantear nuevamente la cuestión en el futuro"* (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Lomas de Zamora, "VIVERO VICTOR GERMAN C/ CHIAPETTA JAVIER GASTON S/ DAÑOS Y PERJUICIOS", 08/09/2020).-

A la luz de las consideraciones expuestas, considero que no resulta de recibo el agravio expresado por la actora en el sentido de que el acuerdo alcanzado no importaría renuncia implícita o explícita a la acción por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento, habida cuenta de que la referida eficacia extintiva se halla naturalmente unida a la condición jurídica del acto transaccional en virtud del régimen sustancial y procesal vigente.-

Todo ello sin perjuicio de avalar las diversas consideraciones ya vertidas en la instancia de grado sobre la teoría de los actos propios que a mi criterio deben ser adicionadas como argumento concomitante de la decisión aquí propiciada, no alcanzado las objeciones planteadas por el apelante fuerza dirimente para excluir su aplicación en el caso concreto, por similares motivos a los ya señalados en el punto I.-

II.- Transitando a la segunda y tercera cuestión -que se corresponden con los agravios vertidos en el mismo orden por la parte apelante-, he de puntualizar que la cuestión ha devenido abstracta como consecuencia del sentido resolutivo aquí propiciado para el primer agravio expresado, por lo que el tratamiento de sendas cuestiones se ha tornado superfluo e innecesario para la resolución práctica de la controversia judicial sometida a revisión.-

III.- Distinto es la situación atinente a la cuarta cuestión que versa sobre la imposición de costas.-

Sobre el presente asunto, el art. 53 in fine de la LDCN, dispone que “... *las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio*”.-

Por su parte, el artículo 25 de la ley 13.133 prescribe que: “*Las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios, individual o colectivamente, de conformidad con las normas de defensa del consumidor, estarán exentos del pago de tasas, contribuciones u otra imposición económica.*”-

Al preverse en la Ley de Defensa del Consumidor el beneficio de justicia gratuita, el legislador pretendió establecer un mecanismo eficaz para la protección de los consumidores, evitando que obstáculos de índole económica puedan comprometer su acceso a la justicia y, en consecuencia, privarlos de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional (CSJN, doct. Fallos: 338:1344). Y ello ha sido replicado en el ámbito provincial. Asimismo, cabe señalar que un plexo jurídico debe ser interpretado “*de modo coherente con todo el ordenamiento*”, como acontece en la especie, máxime ello que la ley que pretende el impugnante que no sea aplicada es de orden público (art. 65, Ley 24.240 -LDC-).-

En tal sentido, no es posible soslayar que, en el marco de las relaciones de consumo, el consumidor se encuentra en una situación de debilidad estructural, por ello, y en orden a preservar la equidad y el equilibrio, resulta admisible que la legislación contemple previsiones tuitivas

en su favor (esta Sala, causa 126.699 cit.).-

Dicho de otro modo, la gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trate de reclamos originados en la

relación de consumo (CSJN, “Consumidores Financieros Asociación Civil p/

su defensa c/ Nación Seguros S.A. s/ Ordinario”, sent. del 24/11/2015;

considerando 6°; esta Sala, causa 126.699 cit.).-

El juez debe reconocer que se aplica el beneficio de gratuidad cuando el conflicto tenga su fuente en la normativa que regula la defensa del consumidor. No se requiere petición de parte, pudiendo ser declarado de oficio. No es necesario acreditar el estado de pobreza, ni otra prueba más que la de la calidad de consumidor. La gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trate de reclamos originados en la relación de consumo. Siendo, reiteramos, aplicable de pleno derecho, en ese aspecto es similar a la gratuidad prevista en favor del trabajador. Por ende una vez reconocida la aplicación al caso de marras, alcanza a todo el proceso, no rige a partir de la petición (Cámara Primera Civil y Comercial de La Plata sala 2

“Israel Silicaro, Osvaldo Juan c / Gonzalez Julio César s/ cobro sumario de sumas de dinero”, c. 270.984, 23/3/23).-

En la especie no se ha controvertido que entre las partes exista la señalada relación de consumo que torna aplicable las previsiones del Estatuto Consumeril, por lo que al estarse frente a normativa de Orden Público, no hay duda de la procedencia de la aplicación oficiosa.-

La Corte Suprema de la Nación que: *"... los claros términos del precepto reseñado permiten concluir que, al prever el beneficio de justicia gratuita, el legislador pretendió establecer un mecanismo eficaz para la protección de los consumidores, evitando que obstáculos de índole económica pudieran comprometer su acceso a la justicia y, en consecuencia, privarlos de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional. No es posible soslayar que, en el marco de las relaciones de consumo, el consumidor se encuentra en una situación de debilidad estructural, por ello, y en orden a preservar la equidad el equilibrio, resulta admisible que la legislación contemple previsiones tuitivas en su favor. En ese sentido, la gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trate de reclamos originados en la relación de consumo"* (CSJN, "Consumidores Financieros Asociación Civil p/su defensa c/Nación Seguros S.A. s/Ordinario", sent. del 24/11/2015; considerando 6).-

En ese orden la SCBA ha tenido oportunidad de señalar que el art. 25 de la ley 13.133 exime al peticionante de toda *"imposición económica"* razón por la cuál el beneficio otorgado no se limita a la tasa de justicia, sino que cabe concederlo con alcance análogo al del beneficio de litigar sin gastos, respecto a que exime de todos los gastos y honorarios (S.C.B.A., Ac. 106.568 del 26-10-2010; en el mismo sentido esta Sala 120958 , sent. del 29/11/2016; Sala III de esta Cámara, causa 117.654, sent. del 14/10/2014).-

Por otro lado, también se ha dicho que *"el beneficio de justicia gratuita ... es independiente de la distribución de costas o, lo que es lo mismo, de la decisión acerca de quién deba soportarlas como consecuencia del resultado del litigio (...). En efecto una cosa es que una parte sea considerada responsable por el pago de las costas de acuerdo al resultado del proceso, y otra muy distinta es si, frente a la existencia de una circunstancia que lo exime del cumplimiento de esa responsabilidad ... se vea relevado de cumplir con esa obligación que en principio le cabe"* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial "ARROCHA, Ariel Oscar c/ UNITED AIRLAINES INC. Y OTROS s/ Sumarísimo", 22 de Octubre de 2024).-

Sobre la base de sendos postulados, resulta ajustado a derecho mantener la imposición de costas en cabeza de la accionante por haber resultado objetivamente vencida en juicio, pero al mismo tiempo corresponde aclarar que la misma estará exenta (en su carácter de consumidora) de su correspondiente pago en tanto se halle vigente el beneficio de gratuidad.-

Por las razones dadas, citas legales de referencia y con el alcance indicado,

VOTO POR LA .

A la misma cuestión el señor Juez Roberto Degleue por análogos fundamentos votó en el mismo sentido.-

A la segunda cuestión la señora Jueza Graciela Scaraffía dijo: De conformidad al resultado habido al tratarse la cuestión precedente, estimo que el pronunciamiento que corresponde dictar es:

1) Rechazar el recurso de apelación, confirmando el pronunciamiento de grado.-

2) Respecto a las costas de primera instancia que fueran impuestas a la parte actora, estése a la aclaración efectuada en el punto III de la presente sentencia (art. 68/69 del CPCCBA y arts. 53 de la ley 24.240 y 25 de la ley 13.133).-

3) Imponer las costas de Alzada a la apelante vencida con la aclaración que la formulada en el punto III de la presente sentencia (art. 68/69 del CPCCBA y arts. 53 de la ley 24.240 y 25 de la ley 13.133).-

4) Diferir la regulación de honorarios para su oportunidad respectiva (art. 31 de la ley 14.967).-

ASI LO VOTO.

A la misma cuestión el señor Roberto Degleue por análogos fundamentos votó en el mismo sentido.-

Con lo que terminó el presente Acuerdo, dictándose la siguiente;

S E N T E N C I A:

1) Rechazar el recurso de apelación, confirmando el pronunciamiento de grado.-

2) Respecto a las costas de primera instancia que fueran impuesta a la parte actora, estese a la aclaración efectuada en el punto III de la presente sentencia (art. 68/69 del CPCCBA y arts. 53 de la ley 24.240 y 25 de la ley 13.133).-

3) Imponer las costas de Alzada a la apelante vencida con la aclaración que la formulada en el punto III de la presente sentencia (art. 68/69 del CPCCBA y arts. 53 de la ley 24.240 y 25 de la ley 13.133).-

4) Diferir la regulación de honorarios para su oportunidad respectiva (art. 31 de la ley 14.967).-

Regístrese. Notifíquese por Secretaría (Ac. 4013 SCBA) remitiéndose copia digital de la presente sentencia a los domicilios electrónicos de las respectivas partes. Devuélvase.-

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



SCARAFFIA Graciela Hilda
JUEZ

DEGLEUE Roberto Manuel
JUEZ

MOREA Adrian Oscar
SECRETARIO DE CÁMARA

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