

Datos del Expediente

Carátula: ALBERT MALENA C/ TELECOM ARGENTINA S.A. S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

Fecha inicio: 29/04/2021 **N° de Receptoría:** SN - 3501 - 2016 **N° de Expediente:** SN - 3501 - 2016

Estado: Fuera del Organismo - En Juz. Origen

Pasos procesales: Fecha: 28/09/2021 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - (FIRMADO)

[Anterior](#) 28/09/2021 10:17:20 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiete](#)

REFERENCIAS

Año Registro Electrónico 2021

Código de Acceso Registro Electrónico 483C082D

Fecha y Hora Registro 29/09/2021 09:24:47

Funcionario Firmante 28/09/2021 10:17:19 - FERNANDEZ BALBIS Amalia - JUEZ

Funcionario Firmante 28/09/2021 11:43:56 - KOZICKI Fernando Gabriel - JUEZ

Funcionario Firmante 28/09/2021 12:39:17 - TIVANO Jose Javier - JUEZ

Funcionario Firmante 28/09/2021 13:45:41 - MAGGI Maria Raquel - SECRETARIO DE CÁMARA

Número Registro Electrónico 23

Prefijo Registro Electrónico RS

Registración Pública SI

Registrado por SN\mmaggi

Registro Electrónico REGISTRO DE SENTENCIAS

Sentido de la Sentencia MODIFICA

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, a veintiocho de septiembre de dos mil veintiuno, reunidos los señores Jueces de la Excma. Cámara Primera de Apelación para dictar sentencia en los autos caratulados: “**ALBERT, MALENA c/TELECOM ARGENTINA S.A. s/DAÑOS Y PERJUICIOS – INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL**”, del Juzgado Civil y Comercial N° 3, del Departamento Judicial San Nicolás, habiendo resultado del sorteo correspondiente que la votación debía realizarse en el siguiente orden: Dres. José Javier Tivano, Fernando Gabriel Kozicki y Amalia Fernández Balbis, y estudiados los autos se resolvió plantear y votar las siguientes:

C U E S T I O N E S

1ª.- ¿Se ajusta a derecho la sentencia del 20/7/2020?

2ª.- ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A LA PRIMERA CUESTIÓN, el Sr. Juez Dr. Tivano dijo:

I.- Antecedentes:

Por medio de la demanda que dio inicio a estas actuaciones, pretendió la demandante Malena Albert obtener satisfacción al reclamo indemnizatorio que por daños y perjuicios dedujo con base en la demora en que habría incurrido la demandada en trasladar la línea telefónica a su nuevo domicilio. La pretensión comprendió la restitución de las sumas abonadas sin causa por la actora a la demandada durante todo el tiempo en que no contó con el servicio, los daños moral y punitivo y la publicación de la sentencia.

La pretensión fue resistida por la accionada, quien luego de la negativa de estilo y dicho aquí brevemente, esgrimió cuestiones de factibilidad técnica para realizar la instalación en el nuevo domicilio, como así también, la ausencia de un plazo legal o reglamentario para realizarla.

II.- La sentencia:

El pronunciamiento de la instancia primera hizo lugar a la demanda al interpretar que la accionada incumplió una obligación de resultado en la que el factor de atribución resulta objetivo, sin que resulte argumento idóneo que avale la demora incurrida la falta de plazo previsto reglamentariamente, cuando los hechos acreditan que la espera del consumidor excedió de lo razonable.

Se admitieron los rubros indemnizatorios correspondientes al daño moral y punitivo, siendo objeto de rechazo el reclamo por las sumas abonadas y la publicación de la sentencia.

III.- Los recursos:

Contra lo así decidido recurrieron las partes.

La parte actora, en su expresión de agravios del 21/5/2021 tildó de escaso el resarcimiento de los daños moral y punitivo.

La demandada, a su hora, se agravió de la admisión del daño moral el que según su entender fue reconocido sin existir elementos de valoración que acrediten su existencia; cuestionó además la procedencia del daño punitivo.

La sustanciación ordenada el 8/6/2021 y las respuestas de fecha 18/6/2021 y 21/6/2021 y el dictamen del 29/6/2021 dejaron los autos en condiciones de dictar el pronunciamiento de mérito, por lo que de su contenido me instruyo a los fines de abastecer el cometido que viene impuesto por los arts. 265, subsiguientes y concordantes del C. P. C. y C. y proponer al Acuerdo la particular solución que postulo para el caso sometido a nuestra decisión.

IV.- El resarcimiento:

a) El daño moral:

Es menester dejar debidamente despejado que el acogimiento en esta alzada del daño moral pretendido en procesos en los que se involucra la defensa de los consumidores ha merecido respuestas tanto favorables (Expte. N° 11228 RSD-114-14, f°223; Expte. N° 11411

RSD-34-15, f° 152; Expte. N° 10869 RSD-135-16, f° 553 solo por referir algunos) como refractarias a él (Expte. N° 10607 RSD-73-13, f° 284; Expte. N° 12161 RSD-170-15, f° 738; Expte. N° 1449 RSD-161-17, f° 652; Expte. N° 12977 RSD-167-17, f° 672 y Expte. N° 10736 RSD-169-19, f° 467 entre otros), conforme lo actuado y probado en cada uno de los casos, por lo que del todo lejana se halla una única solución que sea de alcance y aplicación general.

Hemos destacado que una interpretación armónica de los arts. 1738 y 1740 del Cód. Civ. y Com. en diálogo de fuentes con la LDC, nos autoriza, a tenor de lo establecido por el art. 7 parte final del Cód. Civ. y Com., a morigerar la aplicación restrictiva del daño moral en materia contractual cuando se trata de relaciones de consumo, aplicando un criterio más flexible, sin perjuicio de aclarar que el carácter restrictivo que asignáramos a la reparación del daño moral en materia contractual, tendía esencialmente a excluir de este ámbito a las pretensiones insustanciales, basadas en las simples molestias que pudiera ocasionar el incumplimiento de un contrato (conf. Pizarro, Ramón Daniel, *El Daño moral en el incumplimiento contractual*, en Revista de Derecho Privado y Comunitario, Rubinzal-Culzoni, N° 17, pág.141).

Sentadas dichas precisiones, tengo para mí que nuestro caso se integra al primero de los puñados de fallos referidos, pues estimo que existió una minoración en la subjetividad del consumidor de cierta relevancia, ponderable en función de las circunstancias de persona, tiempo y lugar. En efecto, se trató de una demora de dos años y medio para el traslado de una línea telefónica, circunstancia que incluso ameritó la interposición de un proceso de amparo con el objeto de poder obtener una prestación que en circunstancias normales no ameritaría el tener que transitar dicha vía judicial, lo que de suyo desnuda un inexplicable destrato que ha de considerarse demostrativo de la minoración pretendida.

Postular la inexistencia de un plazo específico para el traslado de la línea implicaría en consecuencia el otorgar un *bill* para que la demandada deje al soslayo la calidad y eficiencia con la que debe manejarse, ya no sólo a tenor del régimen consumeril, sino también de la propia Constitución Nacional (cfr. art. 42), por lo que corresponde rechazar el recurso de apelación de la demandada.

Ya en lo atinente al recurso de la demandante, a tenor de las circunstancias destacadas en los párrafos precedentes, considero que el rubro ha sido adecuadamente cuantificado en la suma de **TREINTA MIL PESOS (\$ 30.000)** y por ende tal importe debe ser mantenido, rechazándose el recurso de apelación de la parte actora.

b) El daño punitivo:

En lo concierne a los agravios relacionados a la consagración del daño punitivo y su alcance establecido en la suma de VEINTE MIL PESOS (\$ 20.000), soy de opinión que la trascendencia de la situación que se exhibe en la infructuosa demora en el traslado de la línea telefónica, ameritan la consagración efectuada en la instancia anterior, sin que se esbozaran razones valederas que justificaran tal reticencia, reiterándose en esta sede de alzada los mismos argumentos expuestos en la sede de grado, encontrándose ausente toda acreditación sobre aquellos condicionamientos técnicos en los que la demandada erigió su estructura argumental.

El miraje del sentenciante primero, procurando una conducta disuasiva, sin duda tendiente a corregir ciertas prácticas del mercado en las que los usuarios 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 contratante de sus servicios. Como hemos dicho con cita de Mosset Iturraspe, el derecho del consumidor apunta a limpiar el mercado, a purificarlo, a superar sus vicios, sea en orden a la conducta de los que intervienen, sea en punto a usos y costumbres negociales (Introducción al Derecho del Consumidor, Rev. De Derecho Privado y Comunitario, Rubinzal Culzoni, 1996, pág. 15), por lo que el reproche punitivo impuesto a la empresa remisa a cargo de un servicio fundamental para el desenvolvimiento social actual, debe ser a mi juicio confirmado.

En cuanto al caudal de tal reconocimiento, si hemos de estar a las circunstancias del caso, a la existencia de antecedentes sancionatorios a la misma demandada que desde aquí hemos confirmado (cfr. RSD-7-2019; Exptes. 1449, sent. del 28/11/17; 12.629; sent. del 23/2/17; 10.607, sent. 21/5/13; Expte. 12.161, sent. 21/12/15; Expte. 11.228 sent. 11/9/14; Expte. 11.411 sent. 16/4/15; 12.110, sent. 1/3/16 y Expte. 10.869, sent. 6/9/16), y a los términos del informe agregado a fs. 98/104 estimo apropiado hacer lugar al recurso de apelación de la demandante y establecer el importe del referido rubro en la suma de **NOVENTA MIL PESOS (\$ 90.000)**.

V.- Propongo, ya para cerrar capítulo, que este Acuerdo haga lugar parcialmente al recurso apelatorio deducido por la parte demandante y rechace íntegramente el de la demandada, elevándose el importe correspondiente al daño punitivo, el que se deja establecido en **NOVENTA MIL PESOS (\$ 90.000)**.

Las costas de Alzada se imponen a la demandada (cfr. art. 68 del CPCC).

Doy así mi voto.

Por iguales fundamentos el Dr. Kozicki y la Dra. Fernández Balbis votaron en el mismo sentido.

A LA SEGUNDA CUESTION, el Dr. Tivano dijo:

Atento lo acordado al votar la cuestión que precede, corresponde hacer lugar parcialmente al recurso apelatorio deducido por la parte demandante y rechazar íntegramente el de la demandada, elevándose el importe correspondiente al daño punitivo, el que se deja establecido en **NOVENTA MIL PESOS (\$ 90.000)**.

Las costas de Alzada se imponen a la demandada (cfr. art. 68 del CPCC).

Así lo voto.

Por iguales fundamentos el Dr. Kozicki y la Dra. Fernández Balbis votaron en el mismo sentido.

Con lo que finalizó el presente acuerdo, dictando el Tribunal la siguiente

SENTENCIA

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

1°.- Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por la parte actora, elevándose el importe correspondiente al daño punitivo a la suma de **NOVENTA MIL PESOS (\$ 90.000)**.

2°.- Rechazar íntegramente el recurso de apelación de la demandada.

3°.- Imponer las costas de Alzada a cargo de la demandada.

Notifíquese y devuélvase.-

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



FERNANDEZ BALBIS Amalia
JUEZ

KOZICKI Fernando Gabriel
JUEZ

TIVANO Jose Javier
JUEZ

MAGGI Maria Raquel
SECRETARIO DE CÁMARA

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