

Datos del Expediente

Carátula: MARAO MARIA CRISTINA C/ TELECOM ARGENTINA S.A. S/DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

Fecha inicio: 05/09/2019 **N° de Receptoría:** SN - 997 - 2014 **N° de Expediente:** SN - 997 - 2014

Estado: Fuera del Organismo

Pasos procesales:

Fecha: 04/02/2020 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - Foja: 254/257

[Anterior](#) 04/02/2020 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiente](#)

REFERENCIAS

Sentencia - Folio: 1

Sentencia - Nro. de Registro: 1

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 cuatro de febrero de dos mil veinte, reunidos los señores Jueces de la Excma. Cámara Primera de Apelación para dictar sentencia en los autos caratulados: “**MARAO, MARÍA CRISTINA 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. Fernando Gabriel Kozicki, José Javier Tivano y Amalia Fernández Balbis, y estudiados los autos se resolvió plantear y votar la siguiente:

CUESTIÓN

¿Se ajusta a derecho la sentencia de fs. 209/215?

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

I.- Ante el reclamo instado por la actora tendiente a la reparación de los perjuicios sufridos como consecuencia del obrar atribuido a la demandada, el Sr. Juez *A-quo* condenó a Telecom Argentina SA a pagarle la suma de \$ 10.000 en concepto de daño moral, más sus intereses, como asimismo la de \$20.000, en concepto de daño punitivo, y las costas del proceso. Se disgustaron ambas partes y apelaron la sentencia expresando sus agravios en pro de la revisión del fallo.

La actora (fs. 244/248), centró su discurso recursivo en que ha sido exigua la cuantificación de los daños habidos; por su lado, Telecom Argentina S.A. (presentación electrónica de fecha 07/10/2019) lo hizo respecto de los rubros resarcitorios, pues adujo que el accionar concreto de la

empresa no había sido idóneo para habilitar el reconocimiento de aquéllos. Las réplicas recíprocas (del día 16/10/2019 y 21/10/2019, respectivamente), más el dictamen del Ministerio Público Fiscal (fs. 251/252 vta.), dejaron la causa para definitiva, por lo que a su tratamiento me aboco.

II.- Primeramente, se ha de dejar en claro que no mereció de parte de la demandada cuestionamiento alguno relativo a que efectivamente concurren los presupuestos habilitantes de su responsabilidad resarcitoria, por lo que he de centrarme en la determinación de los rubros por los cuales prosperó el resarcimiento pretendido, lo que ha sido materia de labor impugnativa común de ambos contendientes.

En primer orden, es menester referir que el acogimiento en esta Alzada del daño moral pretendido en procesos de esta índole, donde el consumidor de un servicio de telefonía domiciliaria acciona contra la empresa prestadora, 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.

Sentado lo cual, y adelantándome a opinar sobre el tópico, nuestro caso se integra al primero de los puñados de fallos referidos, pues la admisibilidad del daño moral decidida en la instancia de grado, debe confirmarse.

La crítica que sobre ello transportan los agravios de la prestadora se ha desentendido de cada una de las razones que la sentenciante diera en pos del progreso de la reparación en juego, acerca de lo cual, estimo prudente mencionar los padecimientos que afectan la salud de la actora quien, pese a efectuar reclamos e, incluso, a dar curso a una demanda en instancia federal, se vio privada de su línea telefónica domiciliaria desde su primer reclamo administrativo y hasta agosto de 2012 (9 meses), que ésta resulta necesaria no sólo para la vida en relación de la persona sino, sobre todo, en virtud de la franja etaria a la que pertenece (63 años a la fecha) y la eventualidad de que su estado de salud (cfr. historia clínica, fs. 11; certificado de discapacidad, fs. 13/14 y fs. 176) requiriera de comunicación con los profesionales que la asisten, así como que

dichas circunstancias generan un sentimiento de impotencia y malestar que corresponde sea reparado.

Contrariamente, se limitó la quejosa a relativizar la gravitación que pudiera tener el servicio interrumpido en tal escenario, enrostrándole a la actora una pasividad probatoria irrelevante ante la acreditación documental ya citada.

No desconozco que en materia contractual hemos destacado que el resarcimiento del daño moral debe ser interpretado con criterio restrictivo (conf. SCBA Ac. 68.3356, sent. del 2/8/200; Ac. 35.579, sent. del 22IV1986, D.J.B.A., 1986131; Ac. 39.019, sent. del 31-V-1988, Sentencias, 1988-II-241, D.J.B.A., 135, 87; Ac. 57.978, sent. del 6-VIII-1996, L.L.B.A., 1996, 1001; Ac. 56.328, sent. del 5-VIII-1997; Ac. 45.648, sent. del 15-X-1991, Acuerdos Sentencias 1991 III, 483); más no ha puesto debidamente en jaque la demandada los aspectos cardinales del decisorio, como son la interrupción del servicio sin respuesta idónea hasta el traslado de la demanda ya mencionado, con la afectación de un servicio de telefonía que -como bien lo ha calificado el pronunciamiento apelado, sin reproche alguno de la recurrente- resultan necesarios para la vida en relación en general y para la actora en particular, situaciones éstas de inocultable entidad para afectar seriamente la tranquilidad y armonía de su espíritu, con las lógicas incomodidades, preocupaciones y malestares que de suyo trajo aparejado el peregrinaje realizado en pos del restablecimiento del servicio interrumpido (de nuestro registro, RSD-7-17, f° 27 Expte. N° 12629).

La actora, por su parte, se agravió de la exigüidad del monto fijado (\$10.000), al no haber valorado adecuadamente las pruebas producidas, los reclamos realizados en diferentes instancias y la extensión del tiempo del incumplimiento (9 meses), circunstancias que justificarían el aumento de la remesa indemnizatoria concedida, resultando de recibo, a mi criterio, la crítica que así se presenta, dado que a tenor de las plurales circunstancias citadas (personales, de salud y temporales), la suma consagrada aparece exigua e insuficiente para dar adecuada reparación al detrimento espiritual, postulando al Acuerdo su incremento, fijándosela en la suma de **veinte mil pesos (\$ 20.000)**, a mi juicio, razonable justiprecio del rubro analizado conforme los parámetros utilizados por este Tribunal (art. 1741, Cód. Civil y Comercial; RSD-141-14, Expte. N° 11228; RSD-34-15, Expte. N° 11411; RSD-7-17, Expte. N° 12629).

III.- Despejado ese aspecto de la cuestión traída, cabe hacer lo propio con el daño punitivo, el que fue reconocido en la suma de \$ 20.000 y criticado por exiguo (la requirente) y por excesivo (la

accionada). Como referí, la demandada, al expresar agravios, hizo hincapié en que no incurrió intencionalmente en el incumplimiento, ni que fue negligente o desaprensiva como para dar sustento a la sanción impuesta, acotando que, aun en el supuesto de entenderse que existió tal incumplimiento, éste no es suficiente para la aplicación del daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la Ley N° 24.240, pues debe existir dolo o culpa grave y un enriquecimiento indebido del dañador.

Empero, es mi convencimiento que la gravedad y trascendencia de la situación se exhibe en la extensa demora en cristalizar la reparación de la línea (9 meses), prolongado lapso de tiempo sin que la usuaria pudiera valerse de ese medio de comunicación trascendental para ella, todo lo cual no sólo operó sin haberle dado explicaciones ni ponerla en conocimiento de las circunstancias que llevaban a tal situación, sino que la obligó a concurrir a sede judicial en pos de ver solucionada su carencia, sin que se hubieran acreditado mínimamente razones eficaces que justifiquen tal reticencia. El miraje de la juzgadora, procurando 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. Como sostiene 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; Expte. N° 12629 RSD-7-17, f° 24 y RSD-169-19, f° 467 de este Tribunal), por lo que procede el reproche punitivo impuesto a la empresa remisa a cargo de un servicio fundamental para el desenvolvimiento social actual.

Así las cosas, teniendo en cuenta los parámetros empleados en precedentes de esta Cámara, de tinte sancionatorio, aplicados a la accionada, y derivados de similares incumplimientos en la prestación del servicio que le es propio (Expte. N° 10607, RSD-73-13, f° 284; Expte. N° 1449, RSD-161-17, f° 652; Expte. N° 12161 RSD-170-15, f° 738; Expte. N° 12977, RSD-167-17, f° 672; Expte. N° 13163, RSD-15-18, f° 50), a mi juicio corresponde incrementar el importe reconocido, fijándose en la suma de **cuarenta mil pesos (\$40.000)**, el cual se exhibe prudente y razonable teniendo en cuenta las circunstancias particulares del caso,

precedentemente expresadas, así como la repetición de numerosos antecedentes en esta jurisdicción, sobre situaciones similares o análogas a la planteada.

IV.- Las costas generadas en esta instancia serán soportadas por la demandada, en atención al resultado final de los remedios recursivos (art. 68, CPCC).

Así lo voto.

Por iguales fundamentos, los Dres. Tivano y Fernández Balbis votaron 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:

Acoger el recurso de apelación interpuesto por la actora a fs. 218, incrementando los **daños moral y punitivo**, que se establecen en las sumas de **veinte mil (\$ 20.000) y de cuarenta mil pesos (\$ 40.000)**, respectivamente, rechazándose el recurso deducido a fs. 219 por Telecom Argentina SA. Las costas de Alzada se imponen a la demandada (art. 68, CPCC).

Notifíquese a las partes, al Ministerio Público Fiscal, y devuélvase.

JOSÉ JAVIER TIVANO

AMALIA FERNÁNDEZ BALBIS FERNANDO GABRIEL KOZICKI

MARÍA RAQUEL MAGGI

Secretaria

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

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