

Datos del Expediente

Carátula: RODRIGUEZ MERLINA VERONICA C/ TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANONIMA S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

Fecha inicio: 19/02/2025

N° de Receptoría: SN - 8841 - 2015

N° de Expediente: SN - 8841 - 2015

Estado: Fuera del Organismo - En Juz.

Origen

Pasos procesales: Fecha: 03/07/2025 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - (FIRMADO)

[Anterior](#) 03/07/2025 10:26:58 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiente](#)

REFERENCIAS

Domic. Electrónico de Parte Involucrada 20257159702@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

Domic. Electrónico de Parte Involucrada 20309045093@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

Domicilio Electrónico de la Causa 20300263209@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

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

Funcionario Firmante 03/07/2025 10:26:58 - FERNANDEZ BALBIS Amalia - JUEZ

Funcionario Firmante 03/07/2025 12:14:56 - KOZICKI Fernando Gabriel - JUEZ

Funcionario Firmante 03/07/2025 12:23:22 - TIVANO Jose Javier - JUEZ

Funcionario Firmante 03/07/2025 13:04:52 - MAGGI Maria Raquel - SECRETARIO DE CÁMARA

Sentido de la Sentencia CONFIRMA

-- NOTIFICACION ELECTRONICA

Fecha de Libramiento: 03/07/2025 13:04:54

Fecha de Notificación 04/07/2025 00:00:00

Notificado por SN\mmaggi

-- REGISTRACION ELECTRONICA

Año Registro Electrónico 2025

Código de Acceso Registro Electrónico 10EE7534

Fecha y Hora Registro 03/07/2025 15:46:25

Fecha y Hora Registro Inicialado 03/07/2025 15:46:25

Número Registro Electrónico 169

Prefijo Registro Electrónico RS

Registración Pública SI

Registrado inicialado por SN\mmaggi

Registrado por SN\mmaggi

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, a la hora y fecha de la firma de referencia digital, reunidos los señores Jueces de la Excma. Cámara Primera de Apelación para dictar sentencia en los autos caratulados: “**RODRÍGUEZ, MERLINA VERÓNICA c/TELECOM PERSONAL S.A. y otro S/ – DAÑOS Y PERJUICIOS. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)**”, del Juzgado Civil y Comercial N° 2 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 las siguientes:

C U E S T I O N E S

1ª.- ¿Se ajusta a derecho la sentencia dictada el 23/10/2024?

2ª.- ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

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

I.- En la presente causa y con fundamento en la Ley de Defensa del Consumidor hizo lugar el Juez primero a la demanda instaurada determinando la resolución del contrato de compraventa de la unidad celular objeto de esta *litis* y condenando, en consecuencia, a la demandada perdidosa Telecom Argentina S.A. y la citada como tercero Nokia Argentina S.A. a abonar a Merlina Verónica Rodríguez en concepto de daños y perjuicios ocasionados la suma de \$ 2.000.000,00, el 10% del monto que resulte de la liquidación final de capital e intereses del proceso en resolución y la devolución del precio de compra de una unidad similar a la NOKIA LUMIA debidamente actualizada o del precio de una unidad similar al equipo adquirido por la actora. Todo ello más los intereses y costas, sin perjuicio de la ponderación de esos valores al momento de la liquidación final a tenor de lo dispuesto por el fallo “Barrios” de la SCBA.

Lo así decidido no conformó a ninguna de las partes. La actora en su presentación del 5/3/2025 se quejó de la insuficiencia de la condena establecida en concepto de daño punitivo. Los agravios de Telecom Argentina SA apuntaron: a) la admisión de la demanda por no haberse acreditado en autos la conducta antijurídica atribuida por la actora en su escrito inicial, consistente en el incumplimiento de contrato, más precisamente de la supuesta reparación insatisfactoria del equipo de telefonía móvil; b) la errónea valoración de la prueba producida y distribución de las cargas probatorias; c) la incongruencia del fallo en la admisión y determinación de la cuantía del daño material; d) la procedencia y cuantía del daño moral; e) la concesión del daño punitivo (18/3/2025). El reproche de Nokia Argentina SA (escrito del 31/3/2025) se circunscribe a la responsabilidad que le fuera atribuida, la admisibilidad del daño moral y punitivo y la imposición en costas.

La contestación de los traslados recíprocos que dan cuenta las presentaciones del 15/4/2025 y 16/4/2025 y la vista conferida en los términos del art. 52 de la ley 24.440 (y su modificatoria Ley 26.361, art. 24) evacuada por parte de la Fiscal General departamental (escrito del 25/4/2025), dejaron la causa conclusa para definitiva, por lo que me aboco de seguido a exponer la solución que al concreto caso postularé al Acuerdo.

II.- Atiendo pues, por una cuestión de orden metodológico, lo atingente a la responsabilidad por la rescisión contractual que se le endilga a Telecom y que tuviera su génesis en la reparación insatisfactoria del móvil.

Ha quedado fuera de controversia que el día 8 de enero de 2015, la actora celebró con la demandada un contrato de compraventa de un celular NOKIA LUMIA 925 (16 GB), línea N° 0336-154199184 ESN/IMEI 3566970511 26350, por la suma de \$ 3.869,00.- a abonarse en cinco (5) pagos o cuotas, que llevó el artefacto a la sucursal de Telecom por defectos que notaba en su funcionamiento, donde le señalaron que la unidad sería enviada al servicio técnico de calle Córdoba 1199 de Rosario, donde le hicieron la reparación que da cuenta el informe agregado el 30/3/2021 y 13/8/2024 (actualización del soft).

Hasta ahí se encuentran las coincidencias pues la actora sostiene que los defectos siguieron, que la reparación fue defectuosa y que por ello ejerció la facultad de rescindir el contrato que le confiere el art. 17 de la LDC.

Si bien la orfandad probatoria de determinados hechos invocados por la actora fuera del ámbito del derecho de consumo hubieran traído aparejado el rechazo de la demanda, no puedo soslayar que el legislador ha impuesto sobre el proveedor que resiste la pretensión de un consumidor dos cargas: primero, aportar al proceso todo elemento de prueba que se encuentre a su alcance; y segundo, prestar toda la colaboración necesaria para esclarecer el asunto. Es mi convencimiento que dichas cargas fueron incumplidas por la demandada, quien se atalayó en una negativa y no produjo la prueba necesaria para elucidar aquellos aspectos centrales del proceso.

En efecto sin perjuicio de destacar que es carga de todo proveedor demostrar el cumplimiento de las obligaciones que estaban a su cargo, se mantuvo silente ante la clara enunciación de los hechos que contiene la intimación enviada en fecha 3/6/2020 en la que se describe la reparación no satisfactoria, se comunica la voluntad rescisoria, se lo intima a restituir las sumas abonadas con los intereses y a que indique el lugar para acercar el equipo para su devolución.

Dicha oportunidad era la adecuada para dilucidar qué había pasado con el celular cuyo incumplimiento reparatorio se le endilga, pues reconocida la operación de compraventa, forzoso es tener por cierto también que pesaba sobre ella la obligación de garantía que debían a la actora por los vicios que experimentara el bien adquirido en los términos de los artículos 17 de la LDC y normas concordantes.

Al contestar la acción impetrada alegó haber reparado adecuadamente la unidad y a tal efecto ofreció una pericia técnica a realizar por un perito ingeniero en Telecomunicaciones para verificar el adecuado funcionamiento del equipo celular, más luego de ordenarse su producción expresó el desinterés en la misma y se la tuvo consecuentemente por desistida (ver presentación del 27/11/2023 y proveído del 20/12/2023)

En definitiva, el silencio e indiferencia de la demandada ante la clara determinación tomada en la Carta Documento remitida (art. 919 del CC; 263 del CCC y 4 de la LDC), la existencia de la necesidad de una reparación de un producto que estaba en garantía como lo demuestra el citado informe agregado el 13/8/2024 y el desistimiento de la prueba pericial ofrecida destinada a acreditar el funcionamiento del celular –que nada tuvo que ver con la falta de consignación del artefacto como lo pretende vincular en su memorial-, traen como consecuencia la posibilidad cierta de considerar dichas posturas como indicios de veracidad de los hechos alegados por la

contraria (cfr. *El incumplimiento de la garantía legal y las cuestiones probatorias en las relaciones de consumo*; Arias, María Paula - Quaglia, Marcelo C. Publicado en: LA LEY 02/12/2019, 02/12/2019, 4 Cita Online: AR/DOC/3642/201).

Cabe destacar que por fuera de la garantía contractual, la propia ley 24.240 en su art. 11 dispone, en relación con la comercialización de cosas muebles no consumibles -como objeto principal de la relación de consumo o como accesorio a ésta—, una garantía gratuita de orden público irrenunciable y mínima, de tres meses cuando se trate de bienes usados y de seis meses en los demás casos, siempre a partir de la entrega de la cosa y en relación con los vicios o defectos de cualquier índole —aun manifiestos— que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento.

Por ello entonces, dada la secuencia de los hechos hasta aquí descriptos que me habilitan a tener por cierta la existencia de defectos del artefacto en garantía que no lograron ser reparados satisfactoriamente en los términos del citado art. 17 de la ley 24.240, resulta justificada la decisión rescisoria y, en consecuencia, corresponde confirmar el pronunciamiento apelado en este aspecto.

III.- La citada como tercero se queja de que se haya admitido la demanda en su contra extendiéndole una responsabilidad que no le corresponde pues desconocía el mal funcionamiento del dispositivo y no fue llevado a su servicio técnico oficial por lo cual no es posible mantener la garantía del fabricante.

En el caso ha sido el vendedor quien ha provisto el servicio técnico (cfr. documental acompañada por Telecom Personal a fs. 168 del 13/8/2024 y del 30/3/2021) que a tenor de lo considerado precedentemente no ha podido solucionar el defecto y ha hecho surgir la garantía ante el incumplimiento (art. 12 de la LDC). Por ende, en tanto el art. 13 dispone que son solidariamente responsables de esta garantía los productores, importadores, distribuidores y vendedores del bien; y en el mismo art. 11 establece que tanto el consumidor como los sucesivos adquirentes son los legitimados activos para reclamarla, mal podría excusarse la recurrente frente a la actora aduciendo que no concurrió a su propio servicio técnico cuando la misma entregó el móvil y fue enviado al servicio brindado por el propio proveedor quien reconoció que de ese modo cumplía con la garantía de origen legal, expresamente prevista en la norma consumeril y en el reglamento general de clientes del servicio de telefonía móvil para los casos de prestadores que proveen el equipo terminal.

El incumplimiento proviene de aspectos vinculados a aquella garantía que hace surgir la solidaridad de los sujetos responsables sin perjuicio de las acciones de regreso que en su caso correspondan. Por ello entonces, cabe coincidir con al magistrado en que el fabricante del producto defectuoso cuyo intento de reparación por parte del vendedor no resultó satisfactorio, debe asumir las consecuencias disvaliosas en virtud de la citada solidaridad.

IV.- El Juez de grado dispuso que corresponde que las demandadas indemnicen a la actora con la devolución del precio de compra de una unidad nueva debidamente actualizada, o con el precio de una unidad similar al equipo adquirido por la actora, lo que agravó a la accionada Telecom

Personal SA, quien acusa de incongruente a la decisión por hacer una errónea interpretación del fallo “Barrios” y excederse el marco del reclamo cuya pretensión es de dar sumas de dinero y no de una obligación de valor.

La crítica no es de recibo, pues al margen de que no se advierte en qué medida se generó la desinterpretación que acusa, tampoco encuentro que haya existido un apartamiento de la pretensión inicial que afecte el principio de congruencia, habida cuenta que la demanda contiene claramente la opción de que se le restituyan los importes equivalentes a las sumas pagadas conforme el precio actualizado del equipo (ver fs. 20 vta. Pto. 4.1), reclamo que se condice con el alcance de la condena dispuesta en la sentencia.

Lo expresado es sin perjuicio de lo acertado de la crítica en cuanto reprocha no haber ordenado la restitución del móvil ante la rescisión contractual de conformidad con lo dispuesto por el art. 1080 del CCC.

V.- En lo atinente al daño moral, es menester dejar debidamente despejado que el acogimiento en esta alzada de dicho rubro 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 un extenso lapso sin poder utilizar adecuadamente su móvil, con una reparación insatisfactoria que derivó en la decisión extintoria del contrato que ameritó la acción interpuesta con el objeto de poder obtener la restitución al valor actual de lo abonado oportunamente, lo que de suyo desnuda un inexplicable detrato que ha de considerarse demostrativo de la minoración pretendida que he de morigerar a la suma de \$ 1.000.000 teniendo en cuenta los antecedentes parangonables y las circunstancias particulares de esta causa (arts. 1744 del CCC y 165 del CPCC).

VI.- Por último, y en lo que concierne a los daños punitivos, es pertinentes recordar que la condena judicial tiene una doble finalidad: ante todo, sancionar al sujeto dañador por haber cometido un hecho particularmente grave y reprochable; y además, muy especialmente, la de procurar evitar mediante la disuasión, la eventual repetición de similares proceder ilícitos; o sea, procurar desanimar al agente del daño para que no vuelva a incurrir en la misma conducta lesiva contraria a derecho (Cazeaux – Trigo Represas, *Derecho de las obligaciones*, Tº VI, 4ª ed., La Ley, 2010, pág. 323). El art. 52 bis incorporado a la ley 24.240 de defensa del consumidor por la ley 26.361, prevé que se puede condenar al responsable al pago de una multa civil a favor del consumidor, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Reviste carácter autónomo respecto de otros reclamos (Molina Sandoval y Pizarro, “Los daños punitivos en el derecho argentino”, en Rev. de Derecho Comercial del Consumidor y de la Empresa, septiembre de 2010, La Ley, pág. 67). Se castiga al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, sin exigir ningún otro requisito. Empero, se ha sostenido que debe exigirse para su procedencia la concurrencia de una particular intencionalidad o desaprensión del proveedor en la producción de un daño de magnitud; se requiere una conducta particularmente grave, caracterizada, como mínimo, de una grosera negligencia (López Herrera, Edgardo, *Los daños punitivos*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2008, citado en Picasso-Vázquez Ferreyra Directores, Ley de defensa del Consumidor cit., pág. 625); o por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia un menosprecio grave por los derechos individuales (Cazeaux- Trigo Represas, op. cit., pág. 323/324).

Si bien hemos dado cobijo a pretensiones punitivas en casos de proveedores de servicio de telefonía celular como la aquí demandada, quien además ha sido objeto de diversas denuncias tal como lo revela el informe de la OMIC San Nicolás agregado el 9/6/2021, no considero que este supuesto sea uno de aquellos que resulte justificada la sanción, dado que el desperfecto dio lugar a la orden reparación y no se encuentra acreditado que una vez retirado del service hubiera habido intimación alguna para su reparación por fuera de aquella misiva que comunica la decisión de extinguir el contrato. Por otra parte, ni las implicancias del proceso, ni la postura asumida a lo largo del mismo exhiben una particular gravedad que autoricen a la aplicación de la sanción punitiva. Cabe acotar que quien postulara la pretensión tampoco ha colaborado con la prueba necesaria para la solución del pleito, pues más allá del ofrecimiento contenido en la misiva no ha consignado ni hecho entrega del celular que dijo poner a disposición, cuando tal proceder forma parte de las consecuencias legales del contrato rescindido.

Bajo dicha mirada, es mi convencimiento que la conducta desplegada por la demandada carece de gravedad tal que permita acoger el rubro pretendido, al igual que aquella asumida por la citada como tercero quien responde por su solidaridad en la garantía del producto, pero que fue ajena a la reparación defectuosa y a las circunstancias que preluiraron el reclamo (art. 375 del C.P.C.C. y art. 52 bis de la ley 24.240).

VII.- La queja que sobre la imposición en costas vierte la citada no resulta hábil para modificar el pronunciamiento apelado, pues lejos de contener una crítica sobre tal decisión causídica impuesta en su calidad de vencida, traslada una queja sobre el resultado del proceso y la expectativa de modificación ante su intento revisorio (art. 260 del CPCC).

VIII.- Como corolario de lo precedentemente expuesto, propongo a mis colegas opinantes, que rechazemos el recurso de la parte actora y acojamos parcialmente los recursos articulados por Telecom Personal SA y Nokia Argentina SA fijando el daño moral en la suma de \$ 1.000.000, dejando sin efecto el daño punitivo, disponiendo la restitución por parte de la actora del móvil objeto del contrato de conformidad con lo dispuesto en los arts. 1080 y 1081 del CCC.

En cuanto a las costas de alzada y en mérito a los vencimientos, propongo que se impongan a la parte actora las correspondientes a su recurso y a las demandadas vencidas en lo principal las referentes a sus propios intentos apelatorios (art. 68 del CPCC).

De este modo dejo expresado mi voto.

Por iguales fundamentos, los Jueces Dres. Tivano y Fernández Balbis votaron en el mismo sentido.

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

Atento lo acordado al votar la cuestión que precede, corresponde rechazar el recurso de la parte actora y acoger parcialmente los recursos articulados por Telecom Personal SA y Nokia Argentina SA fijando el daño moral en la suma de \$ 1.000.000, dejando sin efecto el daño punitivo y disponiendo la restitución por parte de la actora del móvil objeto del contrato de conformidad con lo dispuesto en los arts. 1080 y 1081 del CCC. En cuanto a las costas de alzada se impongan a la parte actora las correspondientes a su recurso y a las demandadas vencidas en lo principal las referentes a sus propios intentos apelatorios (art. 68 del CPCC).

Así lo voto.

Por iguales fundamentos, los Jueces 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:

1°.- Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte actora, con costas a su cargo (art. 68 del CPCC)

2° Acoger parcialmente los recursos de apelación interpuestos Telecom Personal SA y Nokia Argentina SA y, en consecuencia, **modificar** la sentencia dictada el 23/10/2024 fijando el daño moral en la suma de \$ 1.000.000, dejando sin efecto el daño punitivo y disponiendo la restitución por parte de la actora del móvil objeto del contrato de conformidad con lo dispuesto en los arts. 1080 y 1081 del CCC, con costas de alzada a las recurrentes vencidas en lo principal de sus recursos (art. 68 del CPCC).

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 CAMARA

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