

## Datos del Expediente

**Carátula:** GARCIA ROBERTO C/ TELECENTRO S.A. S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

**Fecha inicio:** 28/10/2024

**N° de Receptoría:** LM - 17518 - **N° de Expediente:** LM - 17518 - 2020

**Estado:** Fuera del Organismo - En Juz.  
Origen

## Pasos procesales:

Fecha: 11/09/2025 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - ( FIRMADO )

[Anterior](#)11/09/2025 12:55:56 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiente](#)

## REFERENCIAS

**Funcionario Firmante** 11/09/2025 12:55:54 - PEREZ CATELLA Hector Roberto - JUEZ

**Funcionario Firmante** 11/09/2025 13:06:41 - POSCA Ramon Domingo - JUEZ

**Funcionario Firmante** 11/09/2025 13:14:52 - TORANZO ORUE Valeria Graciela - SECRETARIO DE CÁMARA

### -- NOTIFICACION ELECTRONICA

**Fecha de Libramiento:** 11/09/2025 13:14:59

**Fecha de Notificación** 12/09/2025 00:00:00

**Notificado por** TORANZO ORUE VALERIA GRACIELA

### -- REGISTRACION ELECTRONICA

**Año Registro Electrónico** 2025

**Código de Acceso Registro Electrónico** B8D65BCD

**Fecha y Hora Registro** 12/09/2025 09:24:11

**Número Registro Electrónico** 213

**Prefijo Registro Electrónico** RS

**Registración Pública** SI

**Registrado por** SALCEDO MELANIE DENISSE

**Registro Electrónico** REGISTRO DE SENTENCIAS

## Texto del Proveído

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

**"GARCIA ROBERTO C/ TELECENTRO S.A. S/ DAÑOS Y PERJ.  
INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)**

**LM-17518-2020**

**JUZ. CIV. Y COM. N° 2**

En la ciudad de San Justo, en la fecha de firma digital del presente, los Jueces de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial de la Matanza -Sala Primera- celebran Acuerdo Ordinario para dictar pronunciamiento en los autos caratulados "GARCIA ROBERTO C/ TELECENTRO S.A. S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL

**(EXC. ESTADO)” LM-17518-2020** habiéndose practicado el sorteo pertinente –art.168 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires- resultó que debía ser observado el siguiente orden de votación: **HÉCTOR ROBERTO PEREZ CAPELLA, RAMON DOMINGO POSCA, (se deja constancia que en virtud de la licencia concedida al Dr. JOSÉ NICOLÁS TARABORRELLI, el mismo no suscribe el Acuerdo por estar en uso de licencia);** resolviéndose plantear y votar las siguientes:

### **CUESTIONES**

**1ª cuestión:** ¿Es justa la sentencia apelada?

**2ª cuestión:** ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

### **VOTACION**

#### **I.- Antecedentes del caso**

**1)** En fecha 30 de agosto de 2024 la Sra. Jueza de la Instancia de origen dictó sentencia en estas actuaciones, haciendo lugar a la demanda instaurada. En consecuencia, condenó a TELECENTRO SA, a abonar la suma de un millón ochocientos treinta mil pesos (\$1.830.000) al actor, en el término de diez (10) días, con más los intereses a calcularse conforme lo establecido en los considerandos respectivos.

Impuso las costas del proceso a la demandada vencida (art. 68 del CPCC) y difirió la regulación de honorarios para su oportunidad (art. 51 dec. ley 8904/77 y Ley 14967).

**2)** Mediante escritos electrónicos del 5/9/2024 08:50:56 y 12:08:41 respectivamente, apelaron lo decidido el Dr. Jorge Benito Larrain Sánchez, en su calidad de letrado apoderado de la demandada, y el actor Roberto García, junto a su letrado patrocinante Maximiliano H. Maruri.

Ambos recursos resultaron concedidos libremente con fecha 10/9/2024.

**3)** Elevadas las presentes actuaciones, fueron radicadas electrónicamente ante esta Sala Primera el día 28/10/2024.

El 6/11/2024 se llamó a los apelantes a expresar agravios. Con fecha 20/11/2024 se tuvieron por presentadas las expresiones de agravios a los apelantes. El 27/4/2024 se ordenó correr traslado de las mismas.

Finalmente, el 16/5/2025 pasaron los Autos para Sentencia, practicándose el sorteo de vocalía para estudio y votación.

#### **II.- Los recursos de apelación y sus agravios.**

## II. 1) La demandada – Telecentro S.A.-

Con la presentación electrónica de fecha 13/11/2024 a las 13:22:13 hs efectuada por el Dr. Jorge Benito Larrain Sánchez, en el carácter invocado, se tuvo por fundado el recurso incoado. De los argumentos expuestos, se deduce que -en lo medular- la sentencia apelada agravia a su representada por lo siguiente: **1) Responsabilidad:** Entiende que la Sentenciante de Grado habría incurrido en una errónea valoración de la prueba testimonial e incluso pericial ingenieril, brindándole una fuerza convictiva a nivel probatorio que en rigor no merecía.

Se detiene en la declaración aportada por la testigo Carolina Laila Aguirre, quien, a su juicio, formuló sus dichos de modo eminentemente referencial, esto es, por los comentarios que el propio accionante le habría referido, y por lo tanto no resultaba idónea a los fines de comprobar los extremos fácticos enunciados por el actor en su demanda, puesto que lo relevante es que se testifique acerca de lo visto y no de lo que a la testigo le hayan contado.

Asimismo, se agravia de la eficiencia probatoria que se le ha dado al dictamen pericial de ingeniería en telecomunicaciones. Sostiene que no se han analizado las impugnaciones formuladas por su parte, concediéndose sin más, fuerza convictiva a un dictamen pericial que ha sido oportunamente observado.

En resumen, cuestiona la ponderación de la prueba que realizó la señora jueza a quo para decidir como lo hizo, en particular por cuanto entiende que incurrió en una visión sesgada del contenido del plexo probatorio rendido.

Entiende que, en el caso, debería analizarse de manera adecuada y razonadamente la prueba producida en autos, que hace a la defensa interpuesta por su parte, como eximente de su responsabilidad; la culpa del usuario por haberse negado a permitir el cambio del cableado en su domicilio.

Sostiene que la única causa que dio origen a la deficiencia de señal para la visualización de los canales inhabilitados en el domicilio del accionante, ha sido su propia conducta obstructiva, al no permitirle al servicio técnico el reemplazo del cableado necesario a tal fin, tal como ha quedado comprobado sumariamente en estos actuados.

Solicita se revoque el fallo cuestionado, y se declare que la responsabilidad endilgada a su parte ha quedado excluida por la incidencia del hecho del damnificado (art. 1729 del CCyCN), y se desestime la acción incoada, con expresa imposición de costas a la parte actora.

**2) Subsidiariamente,** se agravia por la estimación y cuantificación de los rubros otorgados. Solicita se rechacen o, en su defecto, se reduzcan todos los montos de indemnización: **a) Daño Emergente:** entiende que la suma otorgada resulta exorbitante, al fijarse en \$10.000, por cada mes de incumplimiento del servicio contratado, por un período que comienza en diciembre del año 2019 y que terminó en marzo de 2024; esto es, durante 51 meses corridos.

Sostiene que la suma de \$ 10.000 no luce ajustada con el supuesto incumplimiento endilgado, y resalta *“Nótese que ha tomado la suma de \$ 35.999 por un plan mensual que incluye 122 canales disponibles para el abonado. Resulta entonces claramente desproporcionado que, por tan sólo 4 canales no disponibles para su visualización, se fije la suma aludida. Sólo a modo de ejemplo, si dividimos la suma de \$ 35.999 entre 122 canales, tenemos que cada canal inhabilitado equivaldría a \$ 295,08.”*

Que *“Por otra parte, la jueza de origen fija el resarcimiento en función de 51 períodos mensuales, pero hete aquí que dicho período sólo debería estimarse hasta la fecha de realizada la pericia ingenieril en telecomunicaciones, que fijó la oportunidad en que el experto habría verificado la deficiencia del servicio. De allí en adelante, ninguna prueba obra en autos que indique que el supuesto incumplimiento haya perdurado hasta la finalización del vínculo en marzo de 2024.”*

**b) Daño Moral:** Califica como exorbitante la suma otorgada por cuanto la jueza a quo tiene por acreditados los supuestos padecimientos experimentados por el accionante a raíz de un razonar arbitrario, como ser, la inadecuada e irrazonable valoración del plexo probatorio producido.

Sostiene que no se ha acreditado en autos, en modo alguno, los padecimientos que harían al actor acreedor del presente rubro. Que la sentenciante nada menciona o analiza en cuanto a la cuantificación sobre el daño moral que fija, por lo que no resulta verosímil la excesiva suma fijada por tal concepto.

**c) Daño Punitivo:** entiende que el rubro no resulta procedente pues su concesión se derivaría únicamente de un arbitrario uso de un cúmulo probatorio ineficaz para el progreso de la acción, por el cual se tuvo por acreditado que la accionada tuvo una actitud desaprensiva y ha afectado el trato digno que al señor García como cliente de la empresa le cabía, teniendo por probado que se ha acreditado un incumplimiento relativo sostenido en un largo periodo de tiempo conforme se desprende de la prueba pericial (51 meses) desde diciembre de 2019, que los testimonios brindados y lo expresado por la demandada dan cuenta de diversos reclamos efectuados por el actor en busca de recibir el servicio de forma adecuada.

Que, además, *“La magistrada de grado omite severamente realizar una argumentación precisa y detallada por la cual entienda que en el caso mi poderdante ha obrado mediando una culpa agravada y generando un daño grave. Únicamente se limita a mencionar supuestos incumplimientos legales de mi representada, mas no delimita como se configura la señalada culpa grave ni el daño grave, tal como lo exige la propia norma.”*

Resalta que aquí tendría especial relevancia la propia conducta de la actora, que, habiéndole explicitado la necesidad de realizar un nuevo cableado, esta se negara a ello. En definitiva, es la propia conducta de la actora, quien agrava y deja persistir en el tiempo los efectos de una posible mala señal.

A su vez, destaca que el contrato prevé la difusión de 122 señales y el supuesto incumplimiento es de 3 o 4 señales, cual sería entonces la “gravedad”, o la falta de empatía de la

empresa en la provisión del servicio. Es por ello que, sin menoscabar el enrostrado incumplimiento, parecería que el mismo no puede ser considerado grave, toda vez que incluso, tomando un fró número de cálculo de 122 señales, 4 representan el 3,27% del contrato.

Finalmente, postula que de la totalidad del decisorio no surgen elementos suficientes de los que se puedan extraer un basamento que justifique las elevadas cifras por las que se ordena indemnizar al actor, peticionando se revoquen tales parcelas de la condena, o bien, se las reduzca drásticamente.

## **II. 2) El actor – Roberto García-**

Con la presentación electrónica de fecha 14/11/2024 a las 11:58:05 hs efectuada por el Roberto García, con el patrocinio letrado de Maximiliano H. Maruri, 14/11/2024 11:58:05, se tuvo por fundado el recurso incoado. De los argumentos expuestos, se deduce que -en lo medular- la sentencia apelada lo agravia por lo siguiente: **a) Daño moral:** Se agravia por la cuantía y cuantificación de dicho rubro

Sostiene que, más allá de una mención formal, la magistrada de grado no parecería haberse ceñido a la manda del CCyC con respecto a los criterios de cuantificación del daño extrapatrimonial. Y, si lo hizo, al no explicitar los criterios específicos de cuantificación, no cumplió con la manda de fundar razonablemente sus decisiones (art. 3 del CCyC), lo que constituye un atentado contra el derecho de defensa de las partes (art. 18 de la CN).

Entiende que la cuantificación otorgada no se condice con el daño extrapatrimonial padecido en razón de las acciones y omisiones de la demandada comprobados conforme a lo desarrollado en la sentencia.

*Que “...no puede seriamente sostenerse que con una indemnización de \$120.000 a la fecha de la sentencia –suma que como mucho alcanza para una salida familiar a algún establecimiento gastronómico– se verán reparados los sufrimientos espirituales padecidos. Si la jueza de primera instancia hubiese tenido en cuenta satisfacciones sustitutivas acordes al daño, hubiese advertido la insuficiencia del monto de condena. En el escrito de demanda, señalé que «una semana de estadía en la ciudad de Miami (FL, EEUU) junto a mi pareja, realizando el traslado en avión, valuados los vuelos y el alojamiento en \$468.180 conforme a la captura de pantalla que se acompaña como prueba, más gastos personales, estimados en \$180.000, suponen una indemnización sustitutiva suficiente para reparar el daño que resultó del accionar de la Demandada”*

Solicita se revoque el pronunciamiento en lo que hace a la arbitraria cuantificación del daño moral efectuada por la magistrada de grado y se atienda a la suma reclamada en el escrito de demanda, a valores actuales.

**b) Daño Punitivo:** Se agravia por la cuantía fijada respecto de los daños punitivos por considerarla insuficiente para que cumplan con su función principal, esto es, la disuasión de conductas antijurídicas desplegadas por proveedores.

Destaca que la magistrada no explicó de qué forma arribó al monto determinado en concepto de daños punitivos, limitándose a sostener dogmáticamente que «la valoración de las circunstancias particulares apuntadas, me lleva a hacer lugar al daño punitivo».

A su juicio “...la magistrada debió explicitar cómo la condena propuesta de \$90.151.080,81 sufrió la considerable merma que significó reducirla a \$1.200.000, suma, a su vez, groseramente alejada del máximo de condena al pago de daños punitivos, que puede ascender a dos mil cien (2.100) canastas básicas totales para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) (arts. 52 bis y 47, inc. b) Ley 24.240 t.o.) o \$2.179.110.570 a la fecha.”

Que “Tal apartamiento de la suma de condena al pago de daños punitivos solicitada, que fue cuantificada conforme a parámetros objetivos, exigía algún tipo de fundamentación concreta especialmente en una causa contra un proveedor que, tal como se sostuvo en los escritos de demanda y en su ampliación, se presenta como uno de los mayores incumplidores del mercado en razón de la cantidad de reclamos recibidos, y como se señaló en el escrito de demanda, la propia Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores ha comunicado públicamente que la demandada brinda «un servicio técnico ineficiente debido a que no solucionan los desperfectos en las comunicaciones de telefonía, ni los inconvenientes en las conexiones de TV e internet [... y] los canales de atención al público son deficientes, tanto telefónicamente como a través de la web»...”

Por las consideraciones expuestas, solicita se revoque la sentencia de grado en lo que hace a la suma de condena al pago de daños punitivos y que se fije una suma que permita que, en el caso concreto, el instituto cumpla con su función.

Se agravia respecto a lo sentenciado relativo a la expresión de la condena al pago de daños punitivos únicamente en moneda de curso legal, debido a que, sin perjuicio de lo planteado en el escrito de demanda, la magistrada no haya sentenciado conforme a la modificación al artículo 52 bis introducida por la Ley 27.701 (art. 119). Explica que “...dicha norma establece una unidad de referencia (canastas básicas total para el hogar 3) que permitirá revalorizar la suma de condena al momento del efectivo pago, así como un límite o tope dinámico (2.100 canastas básicas) que, en la mayoría de los casos, permite superar los planteos efectuados en el escrito de demanda relativos al tope legal de la condena al pago de daños punitivos (históricamente \$5.000.000).”

**A LA PRIMERA CUESTION EL SEÑOR JUEZ DOCTOR HECTOR ROBERTO PÉREZ CATELLA, dijo:**

## **LA SOLUCIÓN**

Centrados los agravios que constituyen el marco cognoscitivo de ésta instancia jurisdiccional, me abocaré al tratamiento de los mismos, debiendo destacar que, salvo disposición legal en contrario, los Jueces han de formar convicción respecto de la prueba haciendo mérito de las reglas de la sana crítica. No tendrán obligación de valorar expresamente en la sentencia cada medio

de prueba producido, sino únicamente aquellos que fueron esenciales y decisivos para el fallo de la causa. (Art. 384 CPCC).

Del mismo modo, he de dejar aclarado que en el estudio y análisis de los agravios los jueces no están obligados a analizar todos y cada uno de los argumentos de las partes sino tan solo los que considere suficientes y decisivos para resolver el caso (CSJN, Fallos 258:304; 262:222; 265:301; 272:225).

### **III.- De las obligaciones a cargo de los prestadores de servicios en la relación de consumo. Su responsabilidad frente al consumidor usuario.**

En primer término, no puedo dejar de señalar que –tal como lo indicó la jueza de grado- entre las partes de autos subyace una típica relación de consumo (Conf. Ley 24.240); el Sr. Roberto García resulta consumidor usuario al haber contratado el servicio de televisión por cable como destinatario final (art. 1 de la ley 24.240) y, por otro lado, Telecentro S.A encuadra en los términos del art. 2 de la ley de defensa del consumidor, ya que actúa profesionalmente como prestadora del servicio contratado. (véase lo dictaminado por el Sr. Agente Fiscal con fecha 26/2/2021), cuestión que arribó firme a esta instancia.

En atención a que la mayoría de los agravios de Telecentro S.A son relativos a la valoración de los elementos probatorios producidos en autos, debo mencionar que un análisis desde la óptica del derecho del consumo implica especialmente tener en cuenta el principio de las “cargas dinámicas de la prueba” que impone el art. 53 de la LDC.

Al respecto, la norma citada consagra el principio del “solidarismo probatorio” e impone a las partes el deber de probar a quien se encuentre en mejores condiciones de hacerlo respecto a los diversos hechos de la causa.

Concretamente, la norma impone a los proveedores: *“...aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”*.

El fundamento de dicha manda se encuentra en el desequilibrio estructural entre las partes de la relación de consumo, es decir, la profesionalidad del proveedor, que es precisamente quien posee toda la información respecto al bien o servicio que comercializa, por lo que, es quien se encuentra en mejores condiciones de acreditar todo lo relativo a éstos, constituyendo una prueba “diabólica” para el consumidor que no tiene acceso a dicha información ni a los registros, archivos ni expertos con que sí cuenta aquél.

Con relación a las cargas dinámicas de la prueba Berizonce aclaró que: *“El objetivo que se persigue es el de asegurar o, al menos, propender al esclarecimiento de la verdad de los hechos que resulten decisivos para la más justa solución de los conflictos”* (ARAZI, Roland; BERIZONCE, Roberto O.; PEYRANO, Jorge W.; Cargas probatorias dinámicas, LA LEY 01/08/2011, 3).

Esta obligación pone en cabeza del proveedor el deber de aportar al proceso los elementos de prueba que se encuentren en su poder -o deban estarlo-, sin tratarse de un supuesto de inversión de la carga de la prueba, si no, únicamente, de un deber agravado que se establece en cabeza del proveedor de bienes o servicios. Cabe destacar, asimismo, que el incumplimiento del deber de conducta y colaboración en materia probatoria no tiene como consecuencia la inversión de la carga de la prueba, sino que genera un indicio que permitirá al juez presumir el hecho invocado por el consumidor. En este sentido, cabe recordar que la configuración de presunciones judiciales no genera, de manera alguna, una inversión de la carga de la prueba, pues la parte demandada debe probar los mismos elementos que antes de producirse la presunción. Amén de que ello ya echa por tierra la aplicación de la teoría de las cargas probatorias dinámicas con sustento en la LDC, es preciso aclarar que tampoco la consagración de las cargas probatorias dinámicas en el marco del Código Civil y Comercial (art. 1735) conduciría a una solución contraria, pues dicha disposición no resulta aplicable en la materia. En efecto, la norma citada en último término consagra la teoría ya mencionada sólo para la prueba del factor subjetivo de atribución, cuestión que en nada se vincula con la responsabilidad que emana del art. 40 de la LDC, que es objetiva. (Saenz, Luis R. J., "Distribución de la carga de la prueba en las relaciones de consumo", La Ley, año 2015, AR/DOC/1890/2015).

Por otra parte, vale tener presente que el principio consumeril incorporado en el art. 3 de la LDC, denominado "in dubio pro consumidor" es aplicable también en materia de interpretación de la prueba. En consecuencia, ante la duda respecto a si un determinado hecho se encuentra o no probado, deberá aplicarse la presunción a favor del consumidor.

En definitiva, se trata que el proveedor acerque al proceso todos los elementos de prueba de que dispone y que el consumidor no puede diligenciar, en pos del esclarecimiento de la verdad de los hechos.

Asimismo, resulta oportuno traer a la memoria los autos caratulados "Hurtado Jorge Oscar c/ Autoandina S.A. y otros s/ daños y perjuicios" causa N° 4972/1 RSD N°43/18 de fecha 13/3/2018 en los cuales ya me he pronunciado sobre los deberes de los empresarios en las relaciones de consumo. En efecto, en dicha causa se ha resuelto: "El consumo mismo, como hecho, supone la previa adquisición u obtención del uso o disfrute de bienes, o prestación de servicios; y todos esos canales de acceso al consumo tienen, habitualmente, esencia contractual.

La justicia contractual en las relaciones de consumo, está condicionada también por la necesidad de imponer al empresario, un estricto deber de asegurar la eficacia del bien o servicio para el cumplimiento de la finalidad a que están destinados, a fin de satisfacer plenamente el interés del consumidor, y evitar que del consumo resulte daño a su persona o bienes.

A esos efectos, los ordenamientos jurídicos imponen el deber de suministrar garantías expresas y por escrito contra desperfectos o mal funcionamiento de ciertos bienes o servicios (ley venezolana, art. 11; ley argentina de lealtad comercial, art. 12).

También como derivación del principio de la buena fe que universalmente es sustento básico del derecho contractual, recae sobre fabricantes, vendedores y proveedores, una "obligación

tácita de garantía", o "deber accesorio de seguridad", que les impone desenvolver su conducta en el contrato, de modo tal que las prestaciones a su cargo no lleguen a producir perjuicio alguno al consumidor.

La obligación contractual tácita de garantía es uno de los pilares básicos de la protección jurídica del consumidor, tendiente a asegurar que los bienes y servicios que adquiere sean inocuos para su persona y bienes: que no presenten peligros para su seguridad física y que satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad, y sean aptos para el fin a que se destinan (Directrices de las Naciones Unidas, arts. 3° incs. a y b, 10, 11 y 16).

Por lo demás, el deber de garantía constituye una obligación de resultado, y entonces supone una presunción de responsabilidad, que sujeta al empresario, para liberarse de la obligación de indemnizar los daños, a la carga de demostrar que se produjeron por caso fortuito, o por culpa de la víctima o de un tercero.

La afirmación de esta concepción sobre la vigencia de la obligación contractual tácita de garantía --independiente, insistimos, de las garantías expresas asumidas--, es condición básica para la real concreción del derecho del consumidor, de acceso a una compensación efectiva de los daños (Directrices de las Naciones Unidas, art. 3°, inc. e), sometiendo al empresario a un severo sistema de responsabilidad civil por incumplimiento contractual. (Stiglitz, Gabriel A., El derecho contractual y la protección jurídica del consumidor, Cita Online: AR/DOC/2448/2)."

Destácase que la LDC contiene una serie de normas que regulan materias propias de la responsabilidad civil, aunque no están planteadas de manera sistemática.

Instaura un sistema que, desde la perspectiva del derecho de daños, ha prácticamente objetivizado la responsabilidad del proveedor. Y ello dado que se admite, cada vez con más fuerza, la existencia de obligaciones de seguridad o de garantía que se reputan implícitas en los contratos.

Que en lo relativo a las modalidades de prestación de servicios, la ley consumeril establece en su art. 19 que "*Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.*"

En este punto, cabe destacar que también se encuentran incluidos los servicios que sean accesorios de bienes que se comercializan (por ejemplo, la instalación de un artefacto, o cableado para su funcionamiento en el hogar).

En lo atinente a la prestación defectuosa del servicio, la normativa bajo análisis dispone en su art. 23 que "*Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.*"

De allí que, frente al incumplimiento de la obligación principal por parte del proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, el art 10 bis. faculta al consumidor, a su libre elección a “a) *Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que corresponda.*”

Explica Sebastián Picasso que el texto de la ley “parecería acotar el ámbito de la disposición al incumplimiento de las obligaciones asumidas voluntariamente por medio del contrato, o de la oferta vinculante, cuando es evidente que también el cumplimiento de obligaciones surgidas ex lege —como la de información (art. 4°, LDC), o la de seguridad (art. 5°, LDC)— dará al consumidor la posibilidad de articular alguno de los remedios que contempla el artículo”. BO del 2/4/1997) (Picasso, Sebastián, “Comentario al art. 10 bis LDC”, en Picasso, Sebastián -Vázquez Ferreyra, Roberto A. (dirs.), cit., t. I, p. 156)

Asimismo, el art. 10 bis, LDC, debe ser interpretado de manera

conjunta con el último párrafo del art. 37, LDC. Este último aclara que el incumplimiento contractual del proveedor puede provenir también, de manera general, de la violación del deber de buena fe (en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración) o de la transgresión del deber de información, la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial. (Estatuto del consumidor comentado / Anónimo; comentarios de Demetrio A. Chamatropulos. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Ley, 2016.p. 410).

De este modo, la hermenéutica de los artículos 10 bis y 23 de la ley 24.240 nos lleva a concluir que cuando el prestador del servicio no lograra corregir todas las deficiencias o defectos o reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados para un correcto funcionamiento del servicio ofrecido y contratado, mismo, debe recurrirse a la solución genérica por incumplimiento contractual, lo que permite al consumidor optar por las soluciones del artículo 10 bis de la ley 24.240.

Por su parte el art. 40 LDC prevé un sistema especial de responsabilidad para los supuestos en que el daño haya sido causado por una cosa o servicio riesgoso, en el cual la responsabilidad tiene naturaleza objetiva. Regula un supuesto particular de obligación de seguridad, relativo a los daños resultantes "del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio".

Aclara Farina que el art. 40 de la LDC se refiere al daño en sentido genérico y no específicamente a uno que pueda sufrir en su persona el consumidor o usuario, sino a todo perjuicio resultante de un vicio que la cosa o el servicio ocasionen, y con mayor razón cuando este daño surja por riesgo propio de la cosa o por la mala prestación del servicio. Cabe, pues tener en cuenta que el daño puede afectar a la cosa o al servicio, y de él derivar un perjuicio directo o indirecto de carácter patrimonial, moral o corporal.

**VI.- El ámbito de aplicación del régimen de responsabilidad por productos o servicios defectuosos instaurado en el art. 40 de la LDC.**

Siendo que la Sentencia de Grado ha interpretado que, en el caso, resulta aplicable el artículo 40 de la Ley de defensa al consumidor y que, por lo tanto, el actor debería acreditar que el daño denunciado resulta del incumplimiento contractual, mientras que la entidad prestadora del servicio sólo podrá liberarse total o parcialmente de responsabilidad demostrando que la causa del daño le ha sido ajena, liminarmente he de formular las siguientes aclaraciones:

Es preciso distinguir dos situaciones claramente diferenciadas, **según el daño causado por el producto derive de la lesión del interés de prestación, o de otro distinto del acreedor**. En este sentido, vale la pena remarcar que las normas de tutela en caso de incumplimiento de las obligaciones principales no son las mismas que para sistema de reparación por productos o servicios defectuosos que causen daño a la persona del consumidor o a otros bienes distintos de los que eran objeto de la prestación contratada con el proveedor directo. (Stiglitz, Gabriel A.; Carlos Hernández, Tratado de derecho del consumidor - 1a ed.- Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Ley, 2015, ISBN 978-987-03-2988-6, Pág. 2163).

Dentro del ámbito de las relaciones de consumo nacerán para el proveedor distintos deberes, los cuales pueden estar relacionados con la prestación debida o con la protección al consumidor, sus bienes e intereses.

En la órbita contractual, el consumidor es acreedor de la prestación principal que fuera objeto de la contratación. De este modo, en tanto un proveedor se hubiera obligado a suministrarle cosas o servicios, la entrega defectuosa de estos hace que no sean conformes al contrato, para cuyo reclamo o reparación cuenta con un sistema específico de acciones y garantías que la ley le otorga exclusivamente ante el incumplimiento de la obligación principal.

Esto quiere decir que, si un consumidor adquiere un producto o servicio defectuoso, podrá recurrir, por ejemplo, a las disposiciones relativas al deber de seguridad (art 5°), al incumplimiento de las relaciones de consumo (art 10 bis) y a las garantías legales debidas frente a prestaciones defectuosas (arts. 11 y 17, 18, 23 y ss.) con el fin de obtener la reparación de los daños derivados del incumplimiento de la prestación principal, por parte de aquel proveedor que no hubiera cumplido debidamente con su prestación, entregando un producto o servicio que por su defecto no resulta útil. Frente a estos casos, el sistema de tutela permite la posibilidad de optar por la reparación, sustitución, o resolución del contrato, e incluso podrían reclamarse los daños que deriven del incumplimiento de la obligación principal, por la vía del sistema de reparación de daños del derecho común. No pueden acceder a este sistema de protección todos los consumidores, sino solo aquel que se encuentra en relación de consumo directa con el proveedor, siendo este último el único a quien se le permite demandar. (Hernández, Carlos A. - Frustagli, Sandra A., "Comentario al art. 40 LDC", en Picasso, Sebastián -Vázquez Ferreyra, Roberto A., Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, Tomo I - 1a ed. -Buenos Aires: La Ley, 2009. ISBN 978-987-03-1479-0, pág.504)

Por su parte, los deberes de protección resultan más amplios, pues los tiene todo proveedor respecto de cualquier consumidor, haya contratado o no, y podrían incluso subsistir junto a los deberes de prestación. El sistema de tutela integra principalmente la obligación de seguridad en el artículo 5 LDC, y especial tutela constitucional en la letra del artículo 42 CN. Tal protección se

integra con lo normado por el artículo 40 LDC, con disposiciones que bien podrían encuadrarse como un supuesto especial de infracción al deber de seguridad del proveedor.

Si bien este mecanismo de tutela parece claro en materia de deberes de protección (con un claro punto de encuentro al requerir ambas que el daño haya sido causado al consumidor en su persona o en otros bienes distintos al que resultaba ser objeto del contrato) su correcta aplicación y/o compatibilización ha generado diversos problemas de interpretación.

El artículo 40 LDC fija criterios para un caso típico de responsabilidad extracontractual por riesgo (en su versión de defecto de la cosa o servicio), describiendo cuales son las características que deberá tener el hecho dañoso para dar lugar a responsabilidad de toda la cadena de comercialización. Ello, implica que exclusivamente se ampliará el criterio objetivo de responsabilidad hacia toda la cadena de comercialización si se configurase esa particular característica con relación al hecho dañoso, esto es, que el daño sufrido por la víctima en su persona o en sus bienes (distinto del que es objeto de la prestación principal), se produjera a causa de la comercialización de un producto o servicio defectuoso.

**En resumen, la tutela del art 40 LDC entra en juego a partir de la lesión a la persona del consumidor o a sus bienes distintos de los que fueran objeto de la prestación principal.**

Aclaro mi postura por cuanto entiendo que el régimen de responsabilidad por productos instaurado en el art. 40 de la LDC presenta en la actualidad problemas en cuanto a su ámbito de aplicación, pues muchas veces se recurre a esta disposición frente a supuestos de ejecución forzada del contrato, o frente al reclamo de los daños sufridos por el consumidor en el mismo bien o servicio que es objeto de la prestación principal, tal como sucede en el caso.

Partiendo de este marco normativo, se configura aquí un supuesto de responsabilidad por daños derivados de lesión al interés de prestación del consumidor. La falta provino del servicio objeto de la contratación (televisión por cable), que derivó en la frustración del interés que el acreedor procuraba satisfacer a través de la prestación (acceso a visualizar correctamente la totalidad de los canales ofrecidos en el pack Triple Play) (Pizarro, Ramón, en Stiglitz-Hernández, Tratado de Derecho del Consumidor, tomo III, Buenos Aires, La Ley, 2015, pág. 352)

En efecto, se desprende del escrito de demanda incorporado al asiento electrónico de fecha 2/2/2021 titulado "PROMUEVE DEMANDA SUMARÍSIMA DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y DAÑOS Y PERJUICIOS. INVOCA RELACIÓN DE CONSUMO. GRATUIDAD DEL PROCESO", que el actor promueve la presente demanda "*...de incumplimiento contractual y daños y perjuicios contra TELECENTRO S.A., CUIT 30-64089726-7, con domicilio real en la calle Juan Manuel de Rosas 2860, San Justo, Provincia de Buenos Aires (en adelante, la «Demandada»), para que se ordene a la demandada a cumplir con el servicio contratado y se la condene al pago del monto de \$674.430 en concepto de daños compensatorios, o lo que en más o en menos quien entienda en esta causa considere procedente, sin perjuicio de lo criterios de cuantificación y el monto de condena sugeridos. Asimismo, en atención a los incumplimientos y la*

*conducta desplegada por la Demandada, solicito la aplicación de daños punitivos, a discreción de lo que la/la magistrada/o interviniente estime procedente.”*

Ahora bien, ese interés de prestación no debe confundirse con el interés de protección, que responde a la obligación expresa de seguridad y garantía, y por la que se le impone al proveedor prestar el servicio sin causar daños ni en la persona ni en los bienes del usuario. (Pizarro, Ramón, en Stiglitz-Hernández, Tratado de Derecho del Consumidor, tomo III, Buenos Aires, La Ley, 2015, pág. 353 y nota 39.; Boragina Juan C.- Meza, Jorge A. “Responsabilidad por daños causados por productos elaborados defectuosos”, Revista Jurídica (UCES), no 10, 2006; Jalil, Julián E., Indemnizaciones derivadas de daños y perjuicios, tomo 1, Buenos Aires, Hammurabi, 2020, pp. 219/220.)

En el caso, los daños operados por el incumplimiento de la obligación no afectaron, por cierto, ni la integridad física ni ningún otro bien del actor por fuera del círculo indemnizatorio de la obligación primaria, sino que quedaron limitados a los generados por prestación defectuosa del servicio de televisión por cable que brindara defectuosamente la demandada (daño emergente, daño moral y daño punitivo). Ello, considerando que deviene firme a esta Alzada el rechazo del rubro “daños a la propiedad” al no existir elementos probatorios en autos que lleven a concluir la procedencia del mismo. Del mismo modo, no es posible aquí hablar del servicio de televisión por cable como una actividad riesgosa según el alcance aceptado uniformemente por la doctrina y la jurisprudencia.

Desde esta interpretación jurídica, entonces, el régimen de responsabilidad previsto en el art. 40 de la LDC no es aplicable a la situación planteada. Empero, ello no significa que Telecentro SA carezca de responsabilidad en el presente caso, sino solo que responde en forma directa y por aplicación del art. 10 bis LDC “sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan”.

Nos encontramos de todos modos ante un supuesto de responsabilidad objetiva, puesto que el artículo referido habilita al consumidor a optar por alguna de las posibilidades enunciadas *ut supra* ante el incumplimiento del proveedor, salvo que este demuestre el acaecimiento por caso fortuito o fuerza mayor. El incumplimiento del proveedor que genere o no daño al consumidor, hace nacer su responsabilidad objetiva, es una infracción formal al ordenamiento legal y la solución es coherente con la consideración de la debilidad del consumidor y la finalidad tuitiva que inspiró a la ley. (CARLOS E. TAMBUSI, LEY 24.240 LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2ª edición, Buenos Aires, Hammurabi, 2019, comentario al art. 10 bis p. 130)

## **V.- Las constancias de la causa**

Con la prueba documental acompañada en autos se constata que con fecha 27/3/2012 se emitió orden de visita para instalación N° 3157520 en el domicilio del actor sito en la calle Bartolomé Mitre 284 de Monte Grande.

Al relatar los hechos que motivan el presente reclamo, Roberto García dijo haber contratado el servicio de televisión ofrecido por la Demandada, sin haber podido acceder a 25 canales de los incluidos en su plan básico de TV Digital. En dicho contexto, desde el mes de marzo de 2019 comenzó efectuar reclamos al número telefónico aportado por la demandada, a los efectos de que subsane la situación mencionada, indicando los siguientes números para los períodos diciembre de 2019 y enero de 2020: RT15883856 (04/12/19), RT16089927 (04/12/19, 05/12/19 y 09/12/19), RT 16171519 (10/12/19, 12/12/19), RT16260393 (16/12/19, 23/12/19), RT16467174 (03/01/20), RT6084566 (14/01/20), SU97807316 (16/01/20) y RT16260393 (21/01/20).

Asimismo, indicó que el servicio técnico dependiente de la Demandada asistió a su domicilio sito en la calle Bartolomé Mitre 284 (Monte Grande, Prov. Bs. As.) y realizó distintos trabajos que requirieron agujerear paredes, utilizar el techo del domicilio, pasar cables, entre otros.

Aseguró que tales trabajos fueron realizados de manera muy descuidada, y sin conseguir resultado alguno con respecto a la correcta prestación del servicio contratado. Que, posteriormente, la propia Demandada manifestó que el problema no se encontraba dentro del domicilio.

Que el 04/02/2020 envió a la Demandada una Carta Documento en la que hizo un ofrecimiento transaccional en relación a los hechos ventilados en esta demanda, e instó a la Demandada a que asuma el compromiso de subsanar los vicios del servicio que brinda en un plazo no mayor a 30 días hábiles, la cual no ha sido contestada.

Que, con posterioridad, mediante gestión denominada RT16260393 (22/02/2020), la Demandada intentó nuevamente subsanar los defectos en la prestación del servicio contratado, aunque lo único que se habría logrado es la visualización deficiente (con artefactos gráficos) de los canales que hasta ese momento no funcionaban hasta entonces.

Que en fecha 04/11/2020 se llevó adelante una audiencia de mediación a la que la empresa demandada no asistió y que, con posterioridad, el 17/12/2020 nuevamente personal del servicio técnico dependiente de la Demandada asistió a su domicilio, constatando la deficiente prestación del servicio, manifestando que dicha circunstancia tiene fuente externa, por lo que pretende dilucidar el conflicto promoviendo la presente acción por daños y perjuicios.

Al contestar demanda Telecentro SA con fecha 21/9/2021, reconoció haber instalado el servicio Triple Play en la vivienda del actor ubicada en la calle Bartolomé Mitre 284 de Monte Grande con fecha 27/03/2012, asignándole el número de abonado 444292. Señaló que la casa no contaba con cañerías internas que permitieran llevar todo el tendido de cableado en forma interna, pidiéndose autorización para realizarlo con el cable coaxial en forma externa y a la vista.

Coincidió con lo relatado por el actor, en cuanto a que, en el mes de marzo de 2019, comenzó a presentar reclamos por la calidad de la señal, en la que veía con poca definición los canales aire, sin individualizarlos.

Asimismo, expuso: *“El servicio instalado en el cliente, como ya manifestamos tiene una data del año 2012. La residencia de la actora muestra zonas con importante humedad, por lo*

que, en varias visitas, frente a los reclamos el actor se niega a que se proceda al recambio de todo el cableado. **Dicha negativa no guarda relación con los sucesos, ya que todo lo existente en forma externa al domicilio, se encuentra bajo normas y pudo ser constatado.** Paralelamente, invocó como eximente de responsabilidad la culpa de la víctima, **“...toda vez que mi mandante aconseja el remplazo de todo el cableado interno del domicilio del actor y este se niega a que ello ocurra.”** (el resaltado me pertenece)

Del análisis de los escritos introductorios de la litis y la documentación aportada, como bien puede observarse, ambas partes son coincidentes en que el servicio contratado no funcionaba correctamente. Así, se puede tener por cierta la prestación defectuosa del servicio de televisión por cable ofrecido y contratado y que el actor requirió la asistencia del servicio técnico dependiente de la demandada para su reparación, no logrando solucionar el inconveniente técnico denunciado por existir causas externas al domicilio que lo impiden.

En efecto, con fecha 22/04/2022 se presentó la pericia en telecomunicaciones, de la cual surge: *“De la minuciosa observación efectuada por este perito en la recepción de los canales de televisión brindada al Sr. García por la demandada TELECENTRO S.A. surge una evidente deficiencia en cuanto a la recepción y/o ausencia de los canales 12 (Telefé), 14 (El Trece), 15 (América) y Canal 26 de Telecentro. Con una advertencia que dice: “Sin Señal (ID 120)”. Es evidente que la proveedora del servicio de televisión: TELECENTRO S.A. no cumple, repito “NO CUMPLE” con el servicio que debería prestar con respecto al cumplimiento de lo que ofrece. El histórico de tales deficiencias comienza en diciembre del año 2019 y se verifica en la actualidad (abril de 2022), según consta en los numerosos reclamos que exhibió el Sr. García y que no han sido cumplidos por la demandada a pesar de las numerosas visitas técnicas cuya documentación me ha sido exhibida y que consta en el expediente. Es más, en algún periodo el actor ha sido privado de las señales de 24 (veinticuatro) canales de TV, según pude verificar en los reclamos que exhibió el mismo. Por ende, la demandada no ha cumplido ni cumple con la disponibilidad efectiva y plena del paquete contratado por el actor.”*

No obstante haber merecido observaciones, estimo que la indagación pericial se ajusta a las prescripciones legales de los arts. 472 y 474 del Cód. Proc., el profesional ha concurrido personalmente y constatado aquello que forma parte de su labor pericial y su experticia; por lo que no encuentro mérito ni razón para apartarme de esta; la pericia emana de profesional idóneo, está dotado de carácter científico, está fundada y sus conclusiones son razonables.

La eficacia probatoria de la opinión del experto ha de estimarse de conformidad con las reglas de la sana crítica (art.386 CPCCN), teniendo en cuenta la competencia del perito, los principios científicos o técnicos en que se funda, las observaciones formuladas y los demás elementos de convicción que la causa ofrezca (art. 477 CPCCN). En ese contexto, se observa que las impugnaciones formuladas tanto por la demandada solo expresan disconformidad y carecen de los elementos técnicos y científicos necesarios para desvirtuar el dictamen, que ha sido adecuadamente fundado, por lo que otorgo valor probatorio.

En la audiencia de vista de causa de fecha 14/11/2022 declaró el testigo Diego Germán Casares, empleado técnico administrativo de la empresa demandada, quien dijo haber

tenido contacto telefónico con el actor en marzo del año 2020, quien le manifestó tener problemas con su servicio de cable.

Que también le habría mencionado que el servicio hacía 10 días funcionaba bien, con excepción de 3 canales (C5N, y dos más que no recuerda) que continuaban sin funcionar.

Por su parte, la testigo Carolina Laila Aguirre, dijo que conocía desde aproximadamente el año 2015 al actor, que vive a una cuadra de distancia, y que este le comentó el conflicto que tenía con la empresa en varias ocasiones, que ella misma pudo constatar que no le funcionaban una serie de canales al visitar su domicilio. Declaró que los canales se veían pixelados y que incluso en su presencia, el accionante llamó a Telecentro para reclamar el mal funcionamiento del servicio. Expresó también que le comentó haber recibido varias visitas técnicas, y que incluso ella misma presencié la llegada del servicio técnico, aunque desconoce el resultado inmediato de la gestión.

No obstante, agregó que posteriormente a esa visita, presencié que los inconvenientes persistían. Finalmente, la deponente expuso que es un conflicto que “tiene mal” al Sr. García, que es una persona mayor y que cuando tiene que llamar para hacer reclamos se pone muy nervioso, y teme por su salud.

Entiendo pertinente señalar aquí que “La valoración de la prueba testimonial constituye una facultad privativa de los jueces, quienes gozan de amplias atribuciones en virtud del sistema de la sana crítica tanto en lo que concierne al mérito como a la habilidad de las exposiciones, así como a la confiabilidad que alguna o algunas de ellas le merezcan con relación a otras. Con arreglo al sistema de valoración probatoria de mención, el juez apreciará las circunstancias y motivos que corroboren o disminuyan la fuerza de las declaraciones, sopesando las condiciones individuales y genéricas del testigo, teniendo en cuenta el carácter más o menos verosímil de recordar el hecho narrado, de acuerdo con las circunstancias de tiempo y lugar.” (CC0103 MP 165308 71 S 02/05/2018). “La valoración crítica y prudente de la prueba testimonial -a la luz de las denominadas reglas de la sana crítica- motiva al juzgador a evaluar en forma conjunta una serie de extremos dentro de los que cabe concluir a la vinculación -directa, o mediata (de referencia)- que el deponente tiene con relación a los hechos sobre los cuales se le pregunta, al nivel de participación que ha tenido en tales sucesos, a la relación que puede tener con las partes, al nivel de precisión y seguridad en las respuestas y a la relación que media entre lo afirmado por el testigo y las demás pruebas obrantes en el expediente (arts. 375 y 384 del C.P.C.)”. (CC0102 MP 162070 150-S S 15/06/2017).

Del análisis de los testimonios brindados se observa que los deponentes no poseen vínculo de parentesco o de interés con el actor, a su vez, no se advierten razones que induzcan a desechar esas declaraciones, ni motivaciones que pudieran haber llevado al testigo a tergiversar, mediante sus dichos, la realidad de lo acontecido (doctrina al art. 456, C. Proc.). Ambos han precisado que la provisión del servicio de televisión por cable contratado por el actor no funcionaba correctamente, y ello motivo sus reclamos, así como la asistencia en numerosas oportunidades del servicio técnico dependiente de la demandada, circunstancia que, no solo se encuentra reconocida

por ambas partes, sino que se constata en los documentos que se acompañaron a sus presentaciones liminares.

Encuentro pertinente aquí mencionar que la declaración aportada por esta testigo, en cuanto a los hechos mencionados no ha logrado ser sido desvirtuada en cuanto a su veracidad, motivo por el cual le otorgo fuerza probatoria.

Es dable mencionar que el cuestionamiento en cuanto a la idoneidad de la deponente Carolina Laila Aguirre introducido en primera instancia por la demandada no resulto atendible y por lo tanto, no obstaculiza el análisis de este medio de prueba, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, y conjuntamente con los demás medios probatorios arrimados a la causa.

Que por otra parte los dichos en relación a la idoneidad y credibilidad de la testigo que pretendiera introducir la demandada al expresar agravios, se volatilizan en un contexto donde la responsabilidad es objetiva y la accionada no ha logrado probar ningún eximente, de modo que pueda tenerse por acreditada la culpa del usuario. En efecto, si bien la demandada invoco como eximente de responsabilidad el hecho del damnificado por haberse negado a permitir el cambio del cableado en su domicilio, de la prueba pericial de ingeniería producida no surge que la reinstalación del tendido de cableado interno o externo resulte ser la solución adecuada para brindar una adecuada prestación del servicio. Por lo que el planteo no ha pasado de ser meros dichos de la demandada, que no logran acreditar la interrupción del nexo de causalidad.

Cabe entonces ahora señalar que el cumplimiento se considera defectuoso cuando pese al comportamiento positivo del deudor orientado a cumplir, éste no se ajusta a los términos del programa establecido en el acto de constitución de la relación obligatoria; es decir, el deudor cumple, pero cumple mal. En este sentido se ha consignado como supuestos de cumplimiento defectuosos, los que pueden darse cuando: 1) Se entrega de una cosa completamente distinta a la pactada, aquí ya no hablamos de cumplimiento defectuoso, sino de incumplimiento total. 2) Existen diferencias de calidad entre lo convenido y lo ejecutado, 3) Se entrega de una cosa de la calidad pactada, mas resulta ser inhábil para el uso al que está destinado, o bien; 4) Se entrega de una cosa con vicios o defectos ocultos. Así, los vicios son defectos que afectan a la cosa, ya sea en su estructura o funcionamiento, es decir, que existe una identidad entre el bien que debía procurarse por el contrato y el efectivamente entregado. En definitiva, en todos los presupuestos reseñados, a saber: diferencia de calidad, entrega de una cosa completamente distinta a la convenida, entrega de una cosa de la calidad convenida pero inhábil para el uso al que está destinada y entrega de una cosa con vicios ocultos, lo que se produce es un desequilibrio entre las prestaciones, con la consiguiente insatisfacción del adquirente. (APARICIO, Juan M. "Contratos. Parte general", T. II, Hammurabi, 2da ed, Bs. As. 2016)

En función de lo visto, encuentro debidamente acreditado el hecho constitutivo del derecho invocado en sustento de la pretensión actor, esto es, que Telecentro incumplió las condiciones acordadas al brindar defectuosamente el servicio de televisión por cable contratado por el usuario. La responsabilidad por dicho incumplimiento produce -como consecuencia- asumir los daños sobrevinientes.

Por lo expuesto, corresponde rechazar los agravios de la parte demandada y confirmar, por estos fundamentos lo resuelto en cuanto a la responsabilidad. (arts. 42, Const. Nac.; 1729, 1730 1734 1735, 1740 y cctes CCCN; 3, 4, 10, 10 bis, 18 , 19, 23, 50, 52 y concs., ley 24240 y 163, CPCC).

## **V.- Los rubros reclamados**

### **a) Daño emergente**

Se queja la accionada por cuanto la Sentenciante de Grado ha fijado el monto indemnizatorio del presente rubro en la suma de \$10.000, por cada mes de incumplimiento del servicio contratado, por un período que comienza en diciembre del año 2019 y que terminó en marzo de 2024, esto es, durante 51 meses corridos.

Entiende que la suma de \$ 10.000 luce desproporcionada al haberse tomado para el cálculo la suma de \$ 35.999 por un plan mensual que incluye 122 canales disponibles para el abonado, quien “tan solo” contaba con 4 canales no disponibles para su visualización.

Efectúa un cálculo en el cual divide la suma de \$ 35.999 entre los 122 canales contratados, concluyendo que cada canal inhabilitado equivaldría a \$ 295,08.

Asimismo, se queja del periodo diciembre 2019 – marzo 2024 (51 períodos mensuales) por los cuales se ha fijado el resarcimiento, solicitando que el mismo comience a contarse hasta el momento en que se realizó la pericia ingenieril en telecomunicaciones, oportunidad en que experto verificó la deficiencia del servicio, puesto que, de allí en adelante, ninguna prueba obra en autos que indica que el incumplimiento haya perdurado hasta la finalización del vínculo en marzo de 2024.

Ahora bien, para así decidir, la Magistrada tomo como referencia que el histórico de las deficiencias en el servicio comenzó en diciembre del año 2019 (lo que se constata en el informe de la pericia en telecomunicaciones previamente citada) y que el vínculo contractual entre las partes finalizó en el mes de marzo de 2024 (conforme surge de lo expuesto por el accionante con fecha 30/5/2024), es decir, el incumplimiento conforme la prueba aportada se mantuvo por 51 meses corridos. Asimismo, de la pericia en telecomunicaciones surge acreditado que al menos 4 canales no se encontraban en funcionamiento.

Por último, consultó el valor de los servicios mediante la página web de la empresa demandada (<https://www.telecentro.com.ar/planes/full>) y, dada la inexistencia de un plan idéntico al contratado por el actor, tomo como valor intermedio el fijado para el plan "TV + INTERNET PREMIUM 300 Megas" con un importe de \$35.999 pesos.

Ahora bien, en lo que hace al daño material, y el razonamiento llevado a cabo por la sentenciante de grado para su cuantificación, entiendo que el recurrente no logra con sus dichos y el cálculo matemático que introduce pretendiendo asignarle un valor idéntico a cada canal, aportar elementos de convicción que me permitan apartarme de lo decidido por la Sentenciante de grado al

momento de justipreciar el presente rubro, por lo que propongo el rechazo de los agravios sobre este tópico, y en consecuencia confirmar la suma fijada en la sentencia recurrida. (arts. 1740 CCyC, 10 bis LDC, 384, 163 inc. 5, 165 y cctes. CPCC).

Dado que se cuestiona también el periodo tomado para el cálculo del presente rubro (51 meses), recuérdese que la regla sobre la carga de la prueba contenida en el art.377 CPCCN no sólo exige que el accionante acredite los hechos en que basa su reclamo, sino también que su contraria cumpla idéntica tarea respecto de la construcción fáctica fundante de su defensa. Considérese entonces, que con fecha 23/5/2024 se intimó a las partes a que en el término de cinco días se expresen sobre la vigencia del contrato objeto de la presente litis en orden a la relación jurídica que las unía en ocasión del mismo y que motivó el interés en promover la acción intentada, no obstante, la accionada no aportó elementos para demostrar el cumplimiento de las prestaciones a su cargo de manera eficiente ni aportó elementos a la causa que indiquen que la relación contractual hubiera tenido fin antes del mes de marzo de 2024.

### **b) Consecuencias Extrapatrimoniales - Daño moral.**

Puede definirse al daño moral como: “una minoración en la subjetividad de la persona, derivada de la lesión a un interés no patrimonial. O, con mayor precisión, una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial” (Pizarro, Ramón D., Daño moral. Prevención. Reparación. Punición. El daño moral en las diversas ramas del derecho, Hammurabi, Buenos Aires, 2004, p. 31).

Tiene por objeto, como lo ha dicho reiteradamente la Suprema Corte, indemnizar el quebranto que supone la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor precioso en la vida de las personas y que son la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los más sagrados afectos (SCBA. Ac. 35579 del 22/04/86 A. y S. 1986-UI-453, entre muchos otros).

En cuanto a su valuación, cabe recordar lo recientemente señalado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el sentido de que: “Aun cuando el dinero sea un factor muy inadecuado de reparación, puede procurar algunas satisfacciones de orden moral, susceptibles, en cierto grado, de reemplazar en el patrimonio moral el valor que del mismo ha desaparecido. Se trata de compensar, en la medida posible, un daño consumado (...). El dinero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales. El dinero no cumple una función valorativa exacta, el dolor no puede medirse o tasarse, sino que se trata solamente de dar algunos medios de satisfacción, lo cual no es igual a la equivalencia. Empero, la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado, por lo que cabe sostener que es posible justipreciar la satisfacción que procede para resarcir dentro de lo humanamente posible, las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida” (CSJN, 12/4/2011, “Baeza, Silvia Ofelia c/ Provincia de Buenos Aires y otros”, RCyS, noviembre de 2011, p. 261, con nota de Jorge Mario Galdós).

En otras palabras, el daño moral puede “medirse” en la suma de dinero equivalente para utilizarla y afectarla a actividades, quehaceres o tareas que proporcionen gozo, satisfacciones, distracciones y esparcimiento que mitiguen el padecimiento extrapatrimonial sufrido por la víctima (Galdós, Jorge M., “Breve apostilla sobre el daño moral (como “precio del consuelo”) y la Corte Nacional”, RCyS, noviembre de 2011, p. 259).-

En lo que hace al monto fijado por tal concepto, cabe recordar que el daño moral resulta de una lesión a los sentimientos, en el padecimiento y las angustias sufridas, molestias, amarguras, repercusión espiritual, producidos en los valores más íntimos de un ser humano; que, probado el daño, el monto de la indemnización ha sido diferida por la ley al soberano criterio del Juez, y éste -a falta de pautas concretas resultantes de las constancias del proceso- ha de remitirse a sus propias máximas de experiencia (S.C.B.A., Ac. Y Sent., 1992, t. I., pág. 99; 1974, t. I., pág. 315; 1975, pág. 187).

Ahora bien, al tratar cuales son las consecuencias de las afecciones espirituales legítimas, antes denominado daño moral, debemos recordar que este perjuicio fue descrito como el menoscabo que sufre una persona en su bienestar psíquico sin que ese estado negativo o disvalioso sobreviniente (tristeza, dolor, amargura, inseguridad, angustia, etc.) llegue a configurar una situación patológica como consecuencia de la vulneración de un derecho o interés generado por un hecho antijurídico y reprochable. (Alterini, Jorge H. Código Civil y Comercial comentado. TVIII. Arts. 1738/1741, pág. 246).

El daño extrapatrimonial (o moral) es la modificación disvaliosa del espíritu de una persona, también productor (“consecuencia”) de la lesión a un interés extrapatrimonial, que reposa sobre un derecho de naturaleza patrimonial o extrapatrimonial; y que se traduce en un modo de estar de la persona distinto producto de ese hecho lesivo, y anímicamente perjudicial. (Ossola, op. cit. págs140).

Si bien en el CCyC no se lo define de manera explícita, en el art. 1741 se dispone respecto de la indemnización de las consecuencias no patrimoniales derivadas del suceso lesivo. Esta locución tiene una amplitud tal, que permite abarcar todas las repercusiones anímicamente perjudiciales derivadas de un suceso dañoso, se trate de un damnificado directo o indirecto, en tanto y en cuanto guarden adecuada relación de causalidad con el hecho y estén comprendidas en el elenco de las consecuencias indemnizables (art. 1726 CCyC). No cabe dudar que el daño moral comprende todas las consecuencias perjudiciales en las capacidades del entender, querer y sentir, derivadas de la lesión a intereses no patrimoniales, y que se traducen en un modo de estar diferente de aquél al que se hallaba el damnificado antes del hecho, como consecuencia de este, y anímicamente perjudicial. Así las cosas, son dos las operaciones que deben realizarse: en primer lugar, determinar la entidad cualitativa del daño moral (su “valoración”). Luego de ello, sigue lo más difícil: determinar su entidad cuantitativa (esto es, la cuantificación). (Ossola, op.cit. págs156).

En cuanto al monto de la indemnización, en el estado actual del Derecho Argentino, la determinación de la cuantía de la indemnización por daño moral constituye un problema de solución aleatoria y subjetiva, librado al criterio del juzgador. Ello es así, evidentemente, por la falta de correspondencia entre un perjuicio espiritual y el patrón dinerario con que se resarce. Pero, además,

debido a que falta todo criterio normativo regulador, que establezca algunas pautas comunes, con lo cual el tema queda abandonado a la intuición, prudencia y discrecionalidad judicial.” (in re: “Soria Carlos Alberto y otros c/ Satro S.A. y otros s/ daños y perjuicios”, causa N° 5521/1, RSD N° 38 /19 de fecha 26/3/2019, voto del Dr. Taraborrelli).

Sentado lo anterior, sin dudas lo sucedido generó inquietudes y perturbaciones en el actor, considerando las pérdidas de tiempo en reclamos y visitas técnicas que debió afrontar sin éxito hasta que finalmente se procediera a la baja el servicio que la accionada le brindó defectuosamente por más de 4 años. A ello debemos sumar, las molestias que significaron para el actor las diversas gestiones extrajudiciales y administrativas, para obtener una respuesta a su problema, con las consiguientes intranquilidades, generando así una repercusión personal de tal magnitud que se inserta en el concepto propio de daño moral.

Por lo cual, ponderando el hecho generador de responsabilidad, la multiplicidad de reclamos que debió realizar el accionante a lo largo de un amplió plazo de tiempo en que el servicio no fue brindado de forma adecuada generan una repercusión personal y la entidad de las secuelas debieron haberle causado cierta conmoción en su paz y plenitud.

La queja del actor en cuanto a la falta de referencia a “satisfacciones sustitutivas” resulta parcialmente atendible, pues el art. 1741 último párrafo del Código Civil y Comercial indica que el monto debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas, lo que trae una pauta normativa específica, distinta a la de volver a las cosas al estado anterior, que va de suyo, resulta impracticable en el daño moral.

El art. 1741 se vincula con la idea “mitigar” el daño moral, expresada gráficamente por la Corte Federal en el reconocido fallo “Santa Coloma” de 1986 *“En el sentimiento corriente, la actitud hacia las pérdidas definitivas no es aconsejar su asunción heroica, sino que se traduce en un activo intento de mitigarlas, aun a sabiendas de la pobreza de medios con que se cuenta a tal fin”* (Fallos: 308:1160) (conf.: GONZÁLEZ ZABALA, Rodolfo M.: “Satisfacciones sustitutivas y compensatorias”, en: RCCyC 2016 (noviembre), 17/11/2016, 38 y GALDÓS, Jorge M.: “El daño moral y las indemnizaciones sustitutivas y compensatorias por las consecuencias extrapatrimoniales. El precio del bienestar emocional”, TR LL, AR/DOC/568/2022).

En virtud a las pruebas rendidas en autos, las cuales dan suficiente sustento —a ver de este Sentenciante- de la situación vivida por el mismo y de la lesión a su espíritu, considero exigua la indemnización otorgada en la anterior instancia respecto de este parcial, por lo que propongo a mis distinguidos colegas de Sala **ELEVARLA** a la suma de **Pesos Trescientos mil (\$300.000.-)** la que considero apta —según pautas de esparcimiento y recreación razonables— para mitigar el padecimiento extrapatrimonial acreditado (art. 1738, 1741 CCCN y art. 165, 384 del C.P.C.C.).

### **c) Daño Punitivo:**

Tal como he señalado en la causa “Mehle María C/ Empresa La Cabaña S.A. Y Otro S/ Daños Y Perjuicios” Causa nro. 4971/1 RSD N° 136 Folio 960, se ha definido a los “daños punitivos” como

aquellos "otorgados en los supuestos de daños para castigar al demandado por una conducta particularmente grave, y para desalentar esa conducta en el futuro".

Pizarro, por su parte, los caracteriza como "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro". Se trata, en otras palabras, de un plus que se concede al perjudicado, que excede el monto de la indemnización que corresponde según la naturaleza y el alcance de los daños. Los "daños punitivos" tienen entonces un propósito netamente sancionador, y revisten particular trascendencia en aquellos casos en los que el responsable causó el daño a sabiendas de que el beneficio que obtendría con la actividad nociva superaría el valor que debería eventualmente desembolsar en concepto de indemnización de daños.

En nuestro país, la doctrina mayoritaria se había manifestado favorable a la adopción del instituto, incluso con anterioridad a su incorporación a la ley 24.240 (en adelante, LDC) por la ley 26.361 (Adla, LXVIII-B, 1295). Así, por caso, las XVII Jornadas Nacionales de Derecho Civil aconsejaron "la implementación de multas civiles, con carácter de penas privadas, para sancionar graves inconductas mediante la imposición al responsable de una suma de dinero", conclusión que fue ratificada en el ámbito de las XXI Jornadas Nacionales.

Por su parte, el Proyecto de Unificación Civil y Comercial de 1998 facultaba a los jueces a "aplicar una multa civil a quien actúa con grave indiferencia respecto de los derechos ajenos o de los intereses de incidencia colectiva", añadiendo que "Su monto se fija tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial los beneficios que aquél obtuvo o pudo haber obtenido con su conducta, y tiene el destino que le asigne el tribunal por resolución fundada" (art. 1587). Como lo venimos señalando, la ley 26.361 incorporó el instituto a la LDC mediante un nuevo artículo, el 52 bis, a cuyo tenor: "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley". (Picasso, Sebastián, Los daños punitivos en el Proyecto de Código Civil y Comercial Unificado, AR/DOC/5132/2012)

Por su parte se tiene dicho que para la configuración del daño punitivo debe concurrir un elemento subjetivo agravado en la conducta del proveedor de bienes o servicios, que se traduce en culpa grave o dolo, negligencia grosera, actitud temeraria o notorio menosprecio por los derechos ajenos, así como un elemento objetivo consistente en un daño que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional demande la imposición de una sanción ejemplar (Cam. Civ. y Com. de Mar del Plata, Curry Paula Vanesa c/ Transportes Automotores Plusmar S.A. y Otros s/ Daños y Perjuicios Registro 90-S Fo. 462/71, 27/04/2017).

Trasladado lo expuesto al caso particular, no cabe dudas – como se dijo- que las partes de autos, tanto actora como demandada, se encuentran inmersas en una relación de consumo y esta Sala ya se ha pronunciado a favor de la aplicación del instituto en cuestión (Véase Voto del Dr. Taraborrelli in re (causa Nº 4380, “Rios Blanca Haydee c/ Molina Gustavo Oscar s/ Daños y Perjuicios”, 19/10/2016).

La Sra. Jueza de primera instancia estimo prudente hacer lugar al rubro por la suma \$1.200.000 (arts. 42, CN, 52 bis ley 24240; 165, 375, 384 y concs., CPCC).

Para así decidir, entendió que en el caso ha quedado acreditado un incumplimiento relativo sostenido en un largo periodo de tiempo conforme se desprende de la prueba pericial (51 meses) desde diciembre de 2019.

El exponer los argumentos que sustentan lo decidido, mencionó que los testimonios brindados y lo expresado por la demandada dan cuenta de diversos reclamos efectuados por el actor en busca de recibir el servicio de forma adecuada, como así también de la carta documento acompañada a fs. 15, recibida por Telecentro S.A. el 5 de febrero de 2020, en la que el actor hace mención a diversas gestiones realizadas con motivo de la prestación deficiente del servicio recibido, ofreciendo un plazo de 30 días para que se subsane y llegar a un acuerdo por los periodos ya vencidos. Carta Documento que no recibió respuesta alguna.

Que, pese a que la demandada manifieste haber efectuado reintegros de dinero, estos no han sido acordados con el accionante, sino que se han fijado unilateralmente por la accionada sin dar una adecuada solución al consumidor, llevándolo así a efectuar múltiples reclamos, hasta terminar dando de baja al servicio por la disconformidad con el mismo.

Ingresando a las críticas de la empresa demandada, que entre sus agravios sostuvo que la magistrada de grado “...omite severamente realizar una argumentación precisa y detallada por la cual entienda que en el caso mi poderdante ha obrado mediando una culpa agravada y generando un daño grave. Únicamente se limita a mencionar supuestos incumplimientos legales de mi representada, mas no delimita como se configura la señalada culpa grave ni el daño grave, tal como lo exige la propia norma.”

Ahora bien, ya he dicho que el proceder de la demandada le insumió al actor más de 4 años y la promoción de esta demanda a fin de obtener la restitución de los importes que ilegítimamente "Telecentro S.A" percibió por un servicio prestado defectuosamente, generando a lo largo de ese lapso inquietudes, perturbaciones y pérdidas de tiempo en reclamos y visitas técnicas infructuosas, hasta que finalmente se procediera a la baja el servicio.

Al respecto, no se puede soslayar "...que constituye un hecho grave susceptible de "multa civil" por trasgresión del art. 8 bis de la ley 24.240 que exige un trato digno al consumidor, colocarlo en un derrotero de reclamos, en el que se haga caso omiso a la petición..." (conf. CNCom. Sala F, in re, "Schneider S.A. c/ AMX Argentina S.A. (Claro) s/ ordinario" del 26/12/2017). De modo que no corresponde minimizar la gravedad del obrar de la demandada, pues su fundamento se asienta no solo en el carácter de la accionada y su participación dentro del mercado donde se desempeña, la

persistencia del incumplimiento ante la reiteración de los reclamos, y la afectación al usuario ante la ausencia de solución frente a ello.

Es por ello que el accionar de la aquí demandada resulta inadmisibles, al implicar una flagrante violación a los términos del art. 8 bis. de la Ley de Defensa del Consumidor, que exige a los proveedores garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios.

En tal escenario, se coincide con el criterio de la Sra. Juez a quo, como así lo dictaminado por la Sra. Fiscal el día 25/3/2025, en cuanto a que se han reunido aquí los extremos que habilitan a la imposición de la multa bajo examen. La misma ha sido impuesta a los fines de desalentar el obrar puesto de manifiesto por Telecentro SA, conducta que amerita una sanción ejemplificadora a efectos de que en el futuro no vuelva a reiterarla.

Por ello, estimo que los agravios expresados por la demandada respecto de este tópico deben ser rechazados.

El actor solicitó un elevar el quantum de la condena, y su expresión tomando como unidad de referencia la canasta básica total para el hogar 3 que resultare representativa. (art 119. Ley 27.701).

Ahora bien, se ha definido al daño punitivo como las “sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (Pizarro, Ramón D., “Derecho de Daños”, 2° parte, La Rocca Buenos Aires, 1993, pág. 291 y ss.).

El daño punitivo está íntimamente asociado a la idea de prevención de ciertos daños, y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., “Reformas a la ley de defensa del consumidor”, LL 2009-B, 949).

Ha señalado la Suprema Corte de justicia: “El daño punitivo no constituye una indemnización, pues no resarce un daño, sino que tiene la misma naturaleza que una pena. Su cuantificación ha sido impuesta por el art. 52 bis de la ley 24.240 al juez, quien la graduará teniendo en cuenta "la gravedad del hecho y demás circunstancias", pues así surge del texto de la norma.” (SCBA LP C 120989 S 11/08/2020 Juez GENOUD (SD): G., M. F. c/ Banco de Galicia y Buenos Aires s/ Daños y perjuicios B4500368 JUBA)

En orden a lo que aquí en concreto se cuestiona, la ley señala que corresponde al juez la determinación del monto, considerando la gravedad del hecho y las circunstancias del caso, por lo que se requiere de una evaluación integral en que se produce la conducta sancionada, independiente de otras indemnizaciones que se hayan reconocido.

En consecuencia, a los efectos de cuantificar el daño punitivo debe tenerse en cuenta la gravedad del hecho y sus consecuencias.

En este punto, se señala que la gravedad debe ser apreciada teniendo en cuenta circunstancias tales como el tipo de producto o servicio, la alteración, el tipo de consumo, a quién está destinado, la cantidad, y demás caracteres (conf. lo señalan Tinti y Roitman en "Daño Punitivo" publicado en la Revista de Derecho Privado y Comunitario 2012-1 "Eficacia de los derechos de los consumidores" Ed. Rubinzal Culzoni, p.219).

La SCBA, ha señalado que la cuantificación del daño punitivo debe ser establecida con cautela: "Los jueces deben ser en extremo prudentes y cuidadosos al momento de establecer la sanción por daño punitivo, en tanto la norma del art. 52 bis de la ley 24.240 (texto agregado por ley 26.361), que refiere a la gravedad del hecho y demás elementos de la causa, resulta vaga, laxa e imprecisa. Es menester entonces que esta labor responda a pautas orientadoras y mecanismos que dejen translucir la valoración de las concretas circunstancias del caso, y evitar acudir a criterios subjetivos no explicitados, infundados, irreproducibles o inverificables. De este modo se contribuye al mejor cumplimiento de los objetivos y fines del instituto. SCBA LP C 121614 S 26/02/2021 Juez PETTIGIANI (OP): "aparicio, Leandro c/Telefónica de Argentina S.A. s/Daños y perjuicios?"; SCBA LP C 119562 S 17/10/2018 Juez PETTIGIANI (OP) Carátula: Castelli, María Cecilia contra Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico B4204602 JUBA).

Con relación al quantum de la sanción prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240 no puede ser sino prudencial y fundarse, como lo expresa la norma, en una graduación que tenga en cuenta la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan, esto es, sin establecerse relación alguna con el monto de las reparaciones pecuniarias o de otra índole concedidas al consumidor.

En ese orden de ideas, debe tenerse en consideración no sólo los hechos que justificaron la demanda, sino también aspectos tales como el tipo de producto o servicio implicado; la naturaleza de la alteración sufrida; la reprochabilidad de la conducta y la situación económica del sujeto multado; la indiferencia de este último frente a los reclamos del consumidor; si se trata o no de hechos reiterados; la ganancia obtenida por el responsable; etc. (conf. Molina Sandoval, C. y Pizarro, R., Los daños punitivos en el derecho argentino, DCCyE, año 1, n° 1, setiembre 2010, p. 65, cap. VI; Tinti, G. y Roitman, H., Daño punitivo, RDPC, t. 2012-1 [Eficacia de los derechos de los consumidores], ps. 218/219; Ghersi, C. y Weingarten, C., Tratado Jurisprudencial y Doctrinario. Defensa del Consumidor, Buenos Aires, 2011, t. I, p. 638), todo ello apreciado, no obstante, con un criterio severo a fin de que la multa no sea la vía para provocar un enriquecimiento injusto del consumidor (conf. Elías, A., Daño punitivo: derecho y economía en la defensa del consumidor, en la obra de Ariza, A. [coordinador], La reforma del régimen de defensa del consumidor por la ley 26.631, Buenos Aires, 2009, p. 141, espec. P. 154).

En razón de lo expuesto, estimo razonable hacer lugar parcialmente a los agravios del accionante y cuantificar el presente rubro tomando como referencia la canasta básica total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

La sentenciante de grado estimó el presente rubro en la suma de \$1.200.000.

Habiendo consultado el valor de la canasta básica total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) a la fecha de la sentencia, esto es agosto de 2024, este ascendía a \$748.259. Sentado ello, entiendo prudente expresar dicha suma en UNA CANASTA Y MEDIA básica total para el hogar 3 que publicó el INDEC en el mes de agosto de 2024. (v. [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/canasta\\_09\\_244225C31761.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/canasta_09_244225C31761.pdf))

Así, ponderando los elementos obrantes en el expediente en cuanto son pertinentes para formar juicio, atendiendo a la individualización del caso, la proporcionalidad y la función del instituto, estimo razonable atender el agravio del actor en este punto y cuantificar el daño punitivo al equivalente a UNA CANASTA Y MEDIA básica total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), según el valor a la época del efectivo pago, lo que así propongo a mi distinguido colega de sala. (art. 42 Constitución Nacional, 52 bis L 24.240, 165, 375, 384 y concs del CPCC y cdtes)

#### **VI.- Costas de Alzada.**

Atento al modo y forma en cómo se resuelve la presente contienda judicial, estimo que las costas generadas en ésta Instancia Recursiva, deben ser impuestas a la parte demandada. Ello, por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.).

Por las consideraciones legales, doctrinarias y jurisprudenciales expuestas, **VOTO PARCIALMENTE POR LA AFIRMATIVA.**

Por análogos fundamentos el Dr. Posca también **VOTA PARCIALMENTE POR LA AFIRMATIVA.**

**A LA SEGUNDA CUESTION EL SEÑOR JUEZ DOCTOR HECTOR ROBERTO PÉREZ CATELLA dijo:**

Visto el acuerdo que antecede propongo a mis distinguidos colegas: **1º) SE MODIFIQUE** la sentencia apelada de la siguiente manera; **a) SE CUANTIFIQUE** el daño punitivo al equivalente a UNA CANASTA Y MEDIA básica total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), según el valor a la época del efectivo pago; **b) SE ELEVE** la indemnización otorgada en concepto de **CONSECUENCIAS EXTRAPATRIMONIALES - DAÑO MORAL** a la suma de **Pesos trescientos mil (\$300.000.-)**; **2º) SE CONFIRME** el resto de la sentencia apelada en cuanto ha sido materia de agravios; **3º) SE IMPONGAN** las costas generadas en esta instancia recursiva a la parte demandada (art. 68 del C.P.C.C.); **4º) SE DIFIERA** la regulación por la labor desarrollada en esta Instancia para su oportunidad.

**ASI LO VOTO.**

Por análogos fundamentos el Dr. Posca también **VOTA EN IGUAL SENTIDO.**

Con lo que terminó el acuerdo que antecede, dictándose la siguiente:

## **SENTENCIA**

**AUTOS Y VISTOS: CONSIDERANDO:** Conforme la votación que instruye el Acuerdo que antecede este Tribunal **RESUELVE:** **1º) MODIFICAR** la sentencia apelada de la siguiente manera; **a) CUANTIFICAR** el daño punitivo al equivalente a UNA CANASTA Y MEDIA básica total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), según el valor a la época del efectivo pago. **b) ELEVAR** la indemnización otorgada en concepto de **CONSECUENCIAS EXTRAPATRIMONIALES - DAÑO MORAL** a la suma de **Pesos trescientos mil (\$300.000.-)**; **2º) CONFIRMAR** el resto de la sentencia apelada en cuanto ha sido materia de agravios; **3º) IMPONER** las costas generadas en esta instancia recursiva a la parte demandada (art. 68 del C.P.C.C.); **4º) DIFERIR** la regulación por la labor desarrollada en esta Instancia para su oportunidad. **REGISTRESE. NOTIFIQUESE** la presente sentencia definitiva por Secretaría, en los términos del artículo 10 del Reglamento para las presentaciones y las notificaciones por medios electrónicos, Anexo I, capítulo II del Acuerdo 4039 SCBA., a los domicilios electrónicos respectivos, los que se consignan seguidamente. Oportunamente, **DEVUELVA**SE.

**20209091675@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR y**

**20319872818@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR**

**SECRETARIAEXTRAPENALFG.LM@MPBA.GOV.AR**

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



PEREZ CATELLA Hector Roberto  
JUEZ

POSCA Ramon Domingo  
JUEZ

TORANZO ORUE Valeria Graciela  
SECRETARIO DE CÁMARA