



Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

En Buenos Aires a los 19 días del mes de febrero de dos mil veinticuatro, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos fueron traídos para conocer los autos “**MONTENEGRO SOFIA C/ TELECOM ARGENTINA SA S/ SUMARISIMO**” EXPTE. N° COM 1086/2022; en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: [Doctora Tevez, Doctor Lucchelli y Doctor Barreiro](#).

Se deja constancia que las referencias de las fechas de las actuaciones y las fojas de cada una de ellas son las que surgen de los registros digitales del expediente.

Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la [sentencia](#) apelada de fs. 183?

La Sra. Juez de Cámara Dra. Alejandra N. Tevez dice:

I. Antecedentes de la causa

a. A [fs. 2](#) Sofía Montenegro inició demanda contra Telecom Argentina SA (en adelante “Telecom”), a fin de obtener el cobro de \$ 2.000.000, con más intereses y costas y la nulidad de la deuda de \$ 3.782,97.

Refirió que la demandada le suministraba el servicio de internet a través de la marca Fibertel a una velocidad de 50 megabytes y servicio de televisión por cable, a cambio de un precio mensual.

Relató que el 8.9.21 se quedó sin servicio de internet y, consultado al servicio técnico de Telecom, le confirmaron que el problema provendría del modem que falló y que por algún motivo no recibía señal.

Agregó que el modem es de propiedad de Telecom y que se le entregó en comodato para poder prestar el servicio; y que ante su reclamo le fue ofrecido como opción pactar una visita técnica para cambiar el equipo por uno que funcione.



Explicó que le indicaron que para los días 8.9 y 9.9 no tenían disponibilidad de técnicos, por lo que tuvo que agendar un turno para el día 10.9 en la franja horaria de 17.30 a 22 horas.

Dijo que durante el viernes 10.9 aguardó durante la totalidad de la franja horaria al servicio técnico, el que nunca llegó; por lo que debió reprogramar la visita para el día 13.9 cuando ya transcurrían seis días sin servicio.

Reconoció que Telecom le generó notas de crédito por todos los días sin servicio ante lo cual aclaró que la presente acción busca la reparación por los daños y perjuicios por el destrato y desinterés de la contraria.

Adujo que el día sábado 11.9 se comunicó con la demandada reclamando que le asignaran un servicio para ese día, y en una oportunidad se confirmó que se había liberado un lugar por lo que le había sido asignado un turno pero que nunca llegaron; y que lo mismo ocurrió con el servicio asignado para el 13.9 que tampoco concurrió pese a que los aguardó durante 6 horas.

Sostuvo que en cada oportunidad en que se pactó una visita se le confirmó que aquella iría, lo que siempre fue mentira; y que pactó nuevas visitas para los días 14.9 y 15.9 que tampoco se concretaron.

Refirió que, tras 8 días seguidos sin servicio de internet y haber sido “plantada” (sic.) en cinco oportunidades, decidió dar de baja el servicio. Fue allí -prosiguió- que la demandada mostró su interés en asistir a retirar el equipo en comodato. Para ello se pactó una cita para el 17.9, pero Telecom nuevamente no asistió.

Enfatizó que tuvo que quedarse encerrada en su domicilio durante toda la franja horaria dispuesta en los distintos días en que se había pactado la visita técnica, a la espera del personal que nunca llegó. Dijo que ello la obligó a consumir todos sus datos del teléfono celular y de su grupo familiar, al verse impedida de poder movilizarse a otro lugar para poder utilizar una conexión de internet para sus actividades laborales y personales.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

Transcribió los intercambios vía WhatsApp y de la plataforma Twitter, sobre lo cual refirió haber recibido constantes falsedades y mentiras de los agentes de Telecom, faltando al deber de otorgarle trato digno e información real y verídica.

Agregó que con la baja del servicio del 15.9, la demandada insiste en cobrar la diferencia del mes restante (es decir, del 16.9 al 31.9), bajo el argumento de que el servicio se presta a través del sistema de contratación y pago del mes por adelantado, por lo que la baja operaría el día 31.9 violando el art. 10 *quater* de la Ley de defensa del consumidor por las razones que expresó.

Finalizó diciendo que reclama que se la indemnice por el daño moral y material sufrido; se aplique una sanción por daños punitivos y se declare nula e inválida la deuda que la demandada dice que mantiene hasta el día de hoy, obligándola a suprimir dicha información y extender libre deuda de obligaciones al día de la sentencia.

De seguido, se pronunció en relación a los daños reclamados. Estimó el daño moral en la suma de \$ 200.000 y solicitó la aplicación de daño punitivo de \$ 1.800.000.

Fundó en derecho su reclamo y ofreció prueba.

b. A [fs. 50/75](#), Telecom contestó demanda.

Formuló una negativa genérica y luego pormenorizada de los hechos y dio su versión. Reconoció que la actora fue cliente de Telecom Argentina, como titular de los servicios de Televisión por cable básico (CATV) e internet 50 megas wifi instalados en el domicilio sito en la calle Tres Sargentos 1029, Acassuso, Partido de San Isidro, Provincia de Buenos Aires, y bajo Cliente N° 01437040937. Admitió también que el 15.9 solicitó la baja del servicio.

Sostuvo que la baja se procesó de inmediato y adecuadamente y que en la facturación se consignaron en tiempo y forma los ajustes, reintegros y notas de crédito por la totalidad de los días en que la actora manifestara encontrarse sin servicio de internet.



Dijo que Montenegro no registra ningún tipo de deuda y su cuenta fue dada de baja (desconectada) por lo cual solicitó que se desestime su pretensión en relación a extenderle una constancia de libre deuda por resultar improcedente y abstracta.

Reconoció que su servicio se abona por adelantado por lo que a la fecha de la baja la factura por el período septiembre 2021 ya se encontraba emitida.

Explicó que no impone el pago de un mes antes de concretar la baja y que es el mes en curso el que debería haber sido abonado por la actora, porque al ser un contrato de tracto sucesivo ese periodo ya se encontraba perfeccionado.

Enfatizó que, como consecuencia de ello, no hubo un incumplimiento contractual ni una práctica comercial inadmisibles por su parte al facturar el período Septiembre/21 y que el proceso de baja que implementa no viola el art. 10 *quater* de la LDC.

Negó que el servicio prestado fuera en modo alguno deficiente y sostuvo haber otorgado a la actora una adecuada atención respecto de la falla informada, brindado una respuesta a cada uno de sus reclamos y realizando notas de crédito en su facturación.

Afirmó que los supuestos inconvenientes que pudo haber tenido fueron consecuencia de un servicio complejo como es el de las telecomunicaciones, habiendo obrado en todo momento conforme a derecho y en los tiempos y formas legalmente previstos al efecto, por lo que en todo momento cumplió con “el deber de registrar y dar respuesta a reclamos” y el “deber de información”.

Arguyó que no incurrió en incumplimiento alguno, tan sólo se limitó a gestionar un servicio técnico dentro de plazos razonables a la actividad que desarrolla y efectuó los reintegros del caso.

Insistió en que no hubo acción u omisión alguna digna de reproche y que no tuvieron lugar los incumplimientos ni los daños que la actora invoca; y que, en definitiva, no hay responsabilidad que le pueda ser atribuida en relación a los hechos mentados en la demanda.

Invocó, a todo evento, la aplicación del CCCN. 1728 y adujo en relación al pedido de reintegro del pago del mes de septiembre/2021 que





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

fue la propia actora quien incurrió en un incumplimiento de lo convenido, al no abonar a su vencimiento la factura emitida conforme los términos y condiciones vigentes. Señaló que, inclusive, al solicitar el servicio técnico con fecha 8.9.21 se encontraba en mora en el pago de su factura.

Dijo que en dicho marco de la relación jurídica existente entre ambas partes ciertamente no parece lógico sostener que la actora pueda exigirle el cumplimiento de la obligación, cuando ella misma no ha cumplido su parte de la contraprestación. Por ello opuso la *exceptio non adimpleti contractus*.

Sobre ello, señaló que la propia actora reconoció que al 8.9.21 cuando solicitó el servicio técnico no había cumplido con su obligación correlativa que consistía en abonar a su vencimiento -operado el 6.9.21- los servicios contratados.

De seguido, resistió la procedencia de los daños reclamados, que calificó de infundados y sin sustento fáctico ni jurídico.

Refirió que las sumas pedidas resultan insólitas ya que representan a cincuenta años de sus servicios gratis y solicitó su desestimación.

Dijo que resulta improcedente la invocación del artículo 8 bis LDC que refiere al trato digno y a las prácticas abusivas. Reiteró que no incurrió en trato indigno a la actora a pesar de la argumentación intentada en la demanda y garantizó en todo momento las condiciones de atención y trato digno y equitativo.

Negó la responsabilidad que se le atribuyó, e insistió en sostener que no hay daño ni factor de atribución de responsabilidad objetivo ni subjetivo.

Invocó la inaplicabilidad de la LDC al caso con sustento en que la actora no es consumidora y ha utilizado el servicio para fines laborales.

Finalmente adujo que resulta inaplicable al caso el daño punitivo pretendido y planteó su inconstitucionalidad.

Citó jurisprudencia, ofreció prueba y fundó en derecho.

II. La sentencia de primera instancia

El *a quo* dictó [sentencia](#) a fs. 183.



Hizo lugar parcialmente a la demanda y condenó a Telecom a pagar a la actora la suma de \$ 200.000 en concepto de daño moral con más sus intereses y costas.

Para así decidir, el magistrado inicialmente estimó que las constancias agregadas a la causa evidencian los numerosos reclamos efectuados por Montenegro, y demuestran al mismo tiempo la falta de resolución por parte de Telecom del problema técnico presentado.

Juzgó que el informe contable ayuda a reforzar esa idea, en cuanto manifiesta que, de la compulsión de los registros de reclamos pertenecientes a la demandada, la misma “no informa si se le dio solución al último reclamo efectuado con fecha 28 de setiembre en el registro de llamadas de la actora ya que el mismo no figura ...”.

Meritó que la pretensión de anular la deuda no podía ser acogida dado que en los registros contables ella no aparece y, por el contrario, figura un crédito a favor de Montenegro.

Receptó el daño moral reclamado al concluir que, si bien no se produjo prueba tendiente a comprobar la extensión del padecimiento, las propias circunstancias acreditadas en autos justificaron su admisión.

Juzgó que la falta de información por parte de la demandada respecto de los motivos por los que cortó el servicio intempestivamente, pese a los reclamos de la actora y sin siquiera comunicarle cuanto tiempo le llevaría resolver su restablecimiento, es suficiente para ocasionar afecciones espirituales significativas en el receptor; máxime teniendo en cuenta el servicio de que se trata.

Finalmente desestimó la aplicación de daño punitivo e impuso las costas a la demandada vencida.

III. Los recursos

Apelaron la actora en [fs. 184](#) la demandada en [fs. 184](#). Sus recursos fueron concedidos libremente a [fs.185](#) y [fs. 185](#), respectivamente.

Los fundamentos de la actora corren a [fs. 186/189](#) y fueron contestados a [fs. 191/197](#); mientras que los de la demandada corren a [fs. 191/199](#) y fueron contestados a [fs. 201/208](#).

A [fs. 214/216](#) emitió su dictamen la Sra. Fiscal General ante esta Cámara.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

A [fs. 217](#) se llamaron autos para dictar sentencia y a [fs. 218](#) se practicó el sorteo previsto en el CPR. 268.

IV. Los agravios

Las [quejas](#) de Telecom transcurren por los siguientes carriles: i) inaplicabilidad de la ley de defensa al consumidor, ii) la atribución de responsabilidad, iii) el daño moral y su cuantificación, iv) los intereses reconocidos y v) las costas.

Las [críticas](#) de la actora se dirigen a la desestimación del daño punitivo requerido.

V. La solución

a. Aclaraciones preliminares

Diré liminarmente que no atenderé todos los planteos recursivos sino sólo aquellos que estime esenciales y decisivos para dictar el veredicto en la causa (conf. CSJN, “Altamirano, Ramón c/ Comisión Nacional de Energía Atómica”, del 13.11.86; íd., “Soñes, Raúl c/ Administración Nacional de Aduanas”, del 12.2.87; íd.,: “Pons, María y otro” del 06.10.87; íd., “Stancato, Carmelo”, del 15/09/89; y Fallos, 221: 37; 222: 186; 226: 474; 228: 279; 233: 47; 234: 250; 243: 563; 247: 202; 310: 1162; entre otros).

Así porque los magistrados no están obligados a seguir a las partes en cada una de las argumentaciones, ni a ponderar una por una y exhaustivamente todas las pruebas agregadas a la causa, sino sólo aquellas estimadas conducentes para fundar sus conclusiones (CSJN, Fallos: 272: 225; 274: 113; 276: 132; 200: 320; esta Sala, mi voto, *in re*, “Bocci Jorge Humberto c/ Inmobiliaria Prisa S.A. s/ ordinario” del 10.10.19, entre muchos otros).

b. Aplicación del régimen protectorio previsto por la ley de defensa del consumidor

b.1. Se agravó Telecom del reconocimiento del carácter de consumidora de Montenegro cuando, según refiere, contrató sus servicios para cumplir con sus labores profesionales.

En sustento de su queja transcribió un pasaje de la demanda en el que así lo reconoce la propia actora, quien señala que se vio... “



impedida de poder movilizarse a otro lugar para poder utilizar una conexión de internet para sus actividades laborales y personales”.

b.2. Considero, al igual que lo hiciera el anterior sentenciante, que el régimen tuitivo de protección al consumidor establecido por la ley 24.240 y sus modificatorias resulta aplicable en el *sub lite*. Así lo juzgó esta Sala en casos que guardan cierta analogía con el presente (“Bedini Guillermo Eduardo c/ FCA Automobiles y otro s/ ordinario” del 12.12.19; mi voto, en autos “González Gabriel Alberto c/ FCA Argentina SA y otro s/ ordinario, del 18.9.20, entre otros).

Fue dicho allí que según lo dispuesto por el artículo 1° de la LDC: *“...Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios “como destinatario final”, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, “como destinatario final”, en beneficio propio o de su grupo familiar o social...”.*

De la norma transcripta surge claro que, para nuestro ordenamiento jurídico, la condición fundamental para delinear el concepto de consumidor es la de ser "destinatario final" de un producto o servicio.

Obsérvese que ya desde la modificación efectuada por el artículo 2° de la ley 26.361 se suprimió la exigencia que contenía el precepto de idéntica numeración de la ley 24.240, concerniente a la exclusión de la noción de consumidor a quienes consumían bienes y servicios para integrarlos a procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Esta modificación legislativa, que se mantuvo incólume aún con la reforma realizada por la ley 26.994, es de suma trascendencia, pues cabe estimar que la norma amplió, de esta manera, el concepto del sujeto merecedor de la tutela legal.

Efectivamente, si bien se reconoce que la ley no abandonó terminantemente el criterio finalista en punto a la calificación del consumidor (quien, reitero, sigue siendo el "destinatario final" de un producto o





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

actividad), lo cierto es que la eliminación antedicha en el texto del art. 2° permite interpretar que, en determinados supuestos, aquellos que adquieran un bien o servicio en su carácter de comerciantes, personas jurídicas o empresarios, puedan igualmente quedar protegidos por esta ley, siempre y cuando la adquisición tenga como propósito su consumo final y no la reventa, negociación o incorporación del producto en una cadena de comercialización (arg. arts. 1° de la ley 24.240, art. 7° del Nuevo Cód. Civ. y Com. de la Nación; conf. Juan M. Farina, "Defensa del consumidor y del usuario", Ed. Astrea, 2008, p. 18 y ss.; Ricardo Luis Lorenzetti, "Consumidores", Ed. Rubinzal Culzoni, 2003, p. 16 y ss.; Tambussi, Carlos E., "Derecho del consumo: Vicios redhibitorios y personas jurídicas", nota pub. en La Ley on line, AR/DOC/1981/2013).

b.3. Partiendo de estas premisas, juzgo que en el contexto de la relación contractual que motiva el caso de autos, puede considerarse a Montenegro como "destinataria final" del servicio de internet contratado y, por ende, sujeto pasible del amparo normativo de la ley de Defensa del Consumidor.

Ello es así en la inteligencia de que nos encontramos frente al reclamo indemnizatorio formulado por una persona humana que adquirió a título oneroso y en beneficio propio un servicio, frente a un proveedor especializado, lo que exhibe una falta de paridad comercial semejante a la que experimenta, de ordinario, un consumidor final (conf. arts. 1, 2, 3, 65 y ccdtes. de la ley 24.240; art. 42 de la Constitución).

Y sobre el punto, señalo que en la causa quedó acreditado -y este dato es decisivo- que la actora disponía del servicio tanto para uso particular como laboral, circunstancia que incluso -tal como referí- fue reseñada por la propia recurrente en su memorial.

Derívase de ello que el uso mixto al que se sometió el servicio no reviste entidad suficiente para que se la considere excluida del ámbito protectorio de la normativa consumeril ya que, en adhesión al criterio doctrinario y jurisprudencial que propugna una visión amplia de la noción de consumidor, es dable presumir que Montenegro adquirió el servicio de internet en beneficio propio (para satisfacer necesidades personales) y no con el propósito de integrarlo de modo directo a una actividad productiva.



De allí que los supuestos de integración parcial o uso mixto, en los que se adquiere un servicio que integra al proceso productivo y también se lo utiliza para otras finalidades son, como regla general, actos de consumo, salvo que se pruebe lo contrario -lo cual no acontece en autos- (conf., CNCom. Sala B, “El Cardal del Monte S.A. c/ Wagen S.A. y otros s/ordinario”, del 18.12.19; íd., “Alustiza José María Bautista c/ Ford Argentina SCA y otros s/ ordinario” del 16.05.16, id. “Bandagro S.A. c/ Volkswagen Argentina S.A. y otro s/ ordinario” del 24.05.14).

b.4. En base a ello, la controversia queda plenamente abarcada por el régimen protectorio del consumidor y corresponde desestimar la queja de Telecom.

c. La responsabilidad

c.1. Se agravió la defendida de la atribución de responsabilidad por los hechos que sustentaron el reclamo de autos. Dijo haber actuado en todo momento conforme a derecho y que no se tuvo en cuenta las particulares características y complejidad de un servicio como el de telecomunicaciones.

La queja del recurrente será desestimada.

Seguidamente expondré las razones que me conducen hacia tal adelantada conclusión.

c.2. Adujo el recurrente que las intervenciones técnicas que habría requerido la accionante fueron debidamente atendidas, en términos absolutamente reglamentarios.

Dijo, además, que obró de modo absolutamente diligente, lo que se verifica con los ajustes y reintegros realizados.

Sin embargo, los elementos obrantes en el expediente dan cuenta de lo contrario.

Ciertamente, ninguno de los pedidos de atención técnica fue efectivamente atendido por Telecom y la información que la empresa suministró a su cliente resultó contradictoria e imprecisa.

Y me refiero a “atendido” en el sentido de haberse apersonado técnicos de la proveedora con el objetivo de solucionar la falla denunciada.

Veamos.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

La prueba documental en poder de Telecom, acompañada en [fs. 143/146](#), [fs. 147](#) y [fs. 148](#), abona la postura de la actora. De allí surgen los distintos reclamos realizados los días 9, 11, 13, 16 y 20 de septiembre de 2021 (v. [fs. 148](#)) según llamadas y mensajes vía plataformas de whatsapp y twiter de Montenegro.

El historial de los [intercambios vía plataforma twiter](#) (también acompañado por la demandada) da cuenta que la falla técnica se encontraba en el equipo modem y que el servicio técnico debía concurrir al domicilio con el único objetivo de sustituir dicho equipo (v. en particular intercambio de mensajes del 13.9.21 luego de que culminara la franja horaria pactada para la visita).

Un dato relevante, que no quiero pasar por alto, es la respuesta que se le dio el 14.9.21, luego de que se incumpliera por cuarta vez con el servicio técnico. Allí textualmente se le indicó *“El de ayer, Lunes, me figura por problemas en la zona y la del viernes, problemas internos en la red, es decir, que se habrá declarado “falla masiva” por eso no pasaron, al menos así lo entiendo. Quedo a disposición”*.

Aquel mensaje se presenta en un todo contradictorio con los que le habían brindado días previos ante los reclamos por incumplimiento del servicio técnico (v. días 10.9.21 y 13.9.21). Allí se le informó: *“Estuve consultando en sistema por la visita que tenías programada para el día de hoy y pude ver que nuestro equipo técnico no ha elevado un reporte aún por lo sucedido, comprendo todo el malestar que esto implica ya que estuviste esperando la visita y sinceramente te pedimos disculpas por las molestias ocasionadas. Me encargué de elevar un reclamo a base técnica por el incumplimiento del servicio técnico para que se tomen las medidas necesarias para que no vuelva a suceder y que le den un índice mayor de prioridad a tu caso. Ya solicité una nueva cita para que la visita se cumpla sin falta”* (respuesta del 10.9.21); luego, *“Veo que tenés la visita pactada para el día de hoy de 13 a 19 hs. y aún se encuentra vigente, con lo cual tendrían que asistir”* (respuesta del 13.9.21); y a continuación: *“Entiendo totalmente Sofi y no te preocupes que van a asistir”* y *“Sofi, la orden técnica me figura en ejecución, por lo que tendrían que estar llegando en cualquier*



momento”; y finalmente, ante el nuevo incumplimiento, “Sofi, siento muchísimo que no hayan podido llegar a tu domicilio. Aún no cuento con el detalle de por qué no pudieron ir el día de hoy, Pero lo podemos agendar nuevamente, y te doy mi palabra que irán y lo van a solucionar. ¿Te parece?”; y “Entiendo Sofi, te aseguro de que mañana mismo lo van a solucionar”.

El día 14.9.21 transcurrió de la misma manera, con reiterados reclamos de la actora y las respuestas de Telecom de que el servicio técnico se cumpliría. Lo que nuevamente no ocurrió, pese a las repetidas promesas y con una nueva de que los técnicos se presentarían al siguiente día.

El día 15.9.21 y luego de varios reclamos de la actora y promesas de Telecom de que la visita se encontraba activa y que “se realizará” (resáltase que, como explicación por los reiterados incumplimientos, se le indicó “No tengo los motivos aclarados Sofi, pero generalmente es porque no les alcanza el tiempo para todas las visitas”), tampoco fue concretada la visita técnica. Fue ello lo que motivó la baja del servicio por parte de Montenegro, decisión sobradamente justificada frente a la descalificable postura de la proveedora.

c.3. En cuanto al modo en que le fue brindada información a la actora -circunstancia que no hace más que ratificar la responsabilidad atribuida a Telecom- debo resaltar que la LDC en su artículo 4 postula lo siguiente: *“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición”* (conf. Ley 27.250).





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

Bien se ve que regula la ley el derecho del consumidor o usuario a recibir información sobre las características de los bienes y servicios que el proveedor le ofrece. Según los “standards” exigidos, dicha información debe ser cierta, clara y detallada.

Destaco, por su relevancia, que: (i) el deber de información constituye uno de los pilares sobre los que se asienta el régimen protectorio de la LDC, de raigambre constitucional (cfr. Tevez, Alejandra N., “El deber de advertencia en las relaciones de consumo”, La Ley del 5 de mayo de 2015); y (ii) las Leyes 26.361, 27.250 y 27.266 –modificadorias de la ley 24.240- incorporaron la necesidad de que los datos necesarios sean brindados en forma gratuita y, en particular, que los proveedores suministren bajo idénticos parámetros las condiciones de comercialización del servicio que ofrecen (cfr. mis votos en “DA3 SRL c/ Telefónica Móviles de Argentina SA s/ Cobro de pesos” del 11/12/14 y “Fernández Carlos Daniel c/ Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados y otro s/ Ordinario”, del 27/12/16).

La razón de ser de la norma encuentra base en el art. 42 de la Constitución Nacional en cuanto consagra el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz, notas que son complementadas por el art. 46 de la Constitución porteña en cuanto dispone que la información debe ser transparente y oportuna. Se trata de la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los cuales legítimamente carece, a efectos de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto de un determinado bien o servicio. El por qué de la necesidad de una información al consumidor o al usuario radica precisamente en la desigualdad evidente que tiene respecto del proveedor, en lo concerniente a los conocimientos sobre los productos y servicios (cfr. López Cabana, Roberto, “Deber de información al usuario”, Actualidad en Derecho Público (AeDP), nro. 12, pág. 89).

Por lo demás, no soslayo la virtualidad que tenía en el *sub lite* la adecuada información relativa a los términos en que el pedido de servicio técnico debía ser atendido. Ello, sobre todo si se tiene en cuenta que contar con la información completa, precisa y veraz acerca de su efectiva prestación, hubiera permitido a la usuaria disponer de los elementos para



decidir, en su caso, si seguía aguardando la solución o si daba de baja el servicio (como finalmente ocurrió).

c.4. Insisto en subrayar que la falla técnica imponía la sustitución del modem, por lo que las quejas del recurrente en cuanto a que debían ponderarse las particulares características y complejidad de un servicio como el de telecomunicaciones en modo alguno la eximen de responsabilidad.

Igualmente desestimable resulta su argumento -reitero- según el cual las intervenciones técnicas fueron debidamente atendidas. Es que la prueba documental aportada por el propio recurrente –tal como señalé- demostró exactamente lo contrario.

Véase que en ningún momento se informó a la actora que el servicio técnico no se concretaba en razón de las restricciones derivadas de la pandemia del Covid 19; más aún, la única referencia al respecto fue la advertencia en uno de los mensajes sobre el distanciamiento social de 2 mts que debía guardar en relación a los técnicos y la declaración jurada a suscribir para que comenzara el servicio (lo cual, vuelvo a repetir, nunca se concretó).

c.5. No obsta a lo hasta aquí expuesto el hecho de que Telecom procediera a emitir notas de crédito a favor de Montenegro. Ello resulta del todo lógico ante un servicio que –tal como explicara el recurrente- era facturado por adelantado.

Lo hasta aquí expuesto resulta suficiente para rechazar la queja de Telecom en cuanto a la responsabilidad que le fuera endilgada.

d. El daño moral

d.1. Ambas partes formularon agravios relativos al presente rubro. Mientras Telecom cuestiona su admisión y el monto reconocido, la actora se quejó de este último tópico considerando que debe ser elevado.

Veamos.

d.2. Tengo dicho en numerosos precedentes en supuestos de incumplimiento contractual, que el daño moral es un perjuicio que





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

aprehende el orden jurídico. Y es así en la medida en que lesiona los bienes más preciados de la persona humana, al alterar el equilibrio de espíritu, la paz, la tranquilidad, la privacidad.

Toda persona vive en estado de equilibrio espiritual y tiene derecho a permanecer en ese estado; las alteraciones anímicamente perjudiciales deben ser resarcidas (v. mi voto *in re* "Oriti, Lorenzo Carlos c/ Volkswagen Argentina S.A. y otro s/ ordinario", del 1.3.11).

Esa modificación disvaliosa del espíritu -como claramente se hubiera definido, v. Pizzaro, Daniel en "Reflexiones en torno al daño moral y su reparación", JA del 17.09.86- no corresponde identificarla exclusivamente con el dolor, porque pueden suceder, como resultas de la interferencia antijurídica, otras conmociones espirituales: la preocupación intensa, angustia, aflicciones, la aguda irritación vivencial y otras alteraciones que, por su grado, hieren razonablemente el equilibrio referido (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, "Responsabilidad por Daños", t. V, Ed. Rubinzal – Culzoni, 1999, págs. 53/4).

d.3. Bajo las premisas que refieren a la conceptualización del daño moral y ahora en punto a su prueba, el artículo 1744 del CCyCN dispone que *"El daño debe ser acreditado por quien lo invoca, excepto que la ley lo impute o presuma, o surja de notorio de los propios hechos"*.

Ello así, es posible inferir la existencia del perjuicio reclamado a partir de los incumplimientos en que incurrió Telecom y que tuvo aquí por acreditados (art. 1744, CCyCN).

Inicialmente debo resaltar que la empresa en su memorial dijo que el presente rubro indemnizatorio fue otorgado por el *a quo* sin ponderar las circunstancias del caso. Pero luego, al fundar su queja reeditó los argumentos expuestos en la [sentencia de grado](#) que justificaron su admisión sin siquiera intentar rebatirlos.

Véase que sus reproches se circunscriben a su creencia de haber obrado conforme a derecho, sin hacerse cargo de aquellos fundamentos que -insisto- sustentaran la decisión del *a quo*.

En efecto. Fue dicho en el veredicto de grado que *"Parece natural que la falta de información por parte de la demandada respecto de*



los motivos por los que cortó el servicio intempestivamente, pese a los reclamos de la actora, sin siquiera comunicarle cuanto tiempo le llevaría resolver su restablecimiento, son motivos suficientemente aptos para ocasionar afecciones espirituales significativas en el receptor, máxime teniendo en cuenta el servicio de que se trata”.

Más ninguna crítica en concreto levantó el recurrente sobre tal premisa.

Ello así, juzgo que los elementos aportados en la causa y sobre los que me pronuncié antes de ahora resultan suficientes para propiciar la confirmación del veredicto en cuanto al reconocimiento del menoscabo moral de la demandante.

Véase que fueron sobradamente acreditados los múltiples reclamos que la actora debió formular en búsqueda de la solución de la falla técnica.

De dichos reclamos y sus respuestas por parte de Telecom –tal como fue analizado antes de ahora- se advierte el malestar anímico vivenciado por la actora que se iba incrementando ante cada nueva promesa incumplida. De allí el derrotero por el que debió transitar durante varios días, que la condujo finalmente a formular la denuncia ante COPREC que concluyó sin acuerdo (v. [fs. 3/4](#)).

d.4. Todos esos elementos, sumados a los meritados por el primer sentenciante -los cuales, reitero, no fueron objeto de concreto agravio- resultan suficientes para tener por acreditado el menoscabo moral de la consumidora.

De allí que propiciaré la desestimación de la queja sobre la procedencia del daño moral.

d.5. En punto a la cuantificación de este daño, el artículo 1741 del CCyCN, establece que *“El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que puede procurar las sumas reconocidas”.*

Las "indemnizaciones sustitutivas y compensatorias" por daño moral a las que se refiere la norma citada, constituyen las gratificaciones, gozos, regocijos, deleites, contentamientos o placeres que mitigan o





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

compensan el padecimiento de la víctima, procurando revertir el estado de displacer vivencial y restaurar el bienestar emocional afectado (Galdós, Jorge M., “El daño moral y las Indemnizaciones Sustitutivas y Compensatorias por las consecuencias Extrapatrimoniales. El Precio del Bienestar Emocional”, La Ley Ar/Doc/568/2022).

Bajo tales parámetros, considerando el incumplimiento de Telecom, propiciaré al acuerdo confirmar el monto reconocido en el veredicto de grado de \$ 200.000 para que la actora pueda obtener otras satisfacciones sustitutivas y compensatorias del daño moral que la conducta de la demandada le provocó (art. 165, del Cpr. y art. 1741, CCyCN).

e. El daño punitivo

e.1. La actora se quejó que se desestimara su pretensión tendiente a que le sea impuesta a la demandada una multa en concepto de daño punitivo.

e.2. Sabido es que el art. 52 *bis* de la LDC modificada por la ley 26.361-B.O.: 7.4.08-, incorporó a nuestro derecho positivo la figura del “daño punitivo”.

Dispone la norma textualmente: *“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”.*

Ahora bien. Tal como precisé en otras oportunidades (v. mis votos en los autos “Dubourg Marcelo Adrián c/ La Caja de Seguros S.A. s/ ordinario”, del 18.2.14; “Santarelli Héctor Luis y otro c/ Mapfre S.A. de Seguros s/ ordinario” del 24.9.15; “García Guillermo Enrique c/ Bankboston N.A. y otros s/ sumarísimo”; “Díaz Víctor Alcides c/ Fiat Auto S.A. de Ahorro para fines determinados y otros s/ ordinario”, del 20.10.15; y “Andrada Jorge



Daniel c/ Provincia Seguros S.A. y otro s/ ordinario”, del 14.9.17), la reforma legislativa conllevó una modificación en la concepción de la responsabilidad civil de nuestro sistema codificado, que posee como presupuesto la idea de la reparación integral y plena del perjuicio causado.

Como allí sostuve, los daños punitivos son, según Pizarro, “*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, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro*” (Pizarro, Ramón, “Daños punitivos”, en *Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas*, La Rocca, 1993, pág. 291/2).

Conforme con la norma antes transcripta la concesión de daños punitivos presupone: (i) el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales; (ii) la petición del damnificado; (iii) la atribución del magistrado para decidir su otorgamiento; (iv) la concesión en beneficio del consumidor; y (v) el límite cuantitativo determinado por el art. 47 de la ley 24.240.

Sin perjuicio de destacar que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva -ya que, además, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva; cfr. López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Pizarro, - Stiglitz, “Reformas a la ley de defensa del consumidor”, LL 2009-B, 949-, la norma aludida indica que a los fines de la sanción deberá tomarse en cuenta “*la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso*”.

De allí que para establecer no sólo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el artículo 49 de la ley (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto, María Virginia, “Algunas reflexiones sobre la naturaleza y las funciones del daño punitivo en la ley de defensa del consumidor”, RDCO 2013-B-668).





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

Véase que, en efecto, no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma (López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Falco, Guillermo, “Cuantificación del daño punitivo”, LL 23/11/2011, 1).

Establece aquella disposición que: *“En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho”*.

Resáltese que la conducta reprochada es la del fabricante o proveedor que realiza un cálculo previo, a sabiendas de que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño; y mediante el cual se asegura que, descontando las indemnizaciones, tendrá aún un beneficio que redundará en ganancia (López Herrera, Edgardo, op. cit.).

Se trata, en definitiva, de supuestos en los que fabricantes o proveedores utilizan esa técnica -y este dato es muy importante- de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (Colombres, Fernando M., “Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa”, LL DJ 19/10/2011, 1). Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, “Actuaciones por daños”, Buenos Aires, Hammurabi, 2004, pág. 332).

Mas, en rigor, el análisis no debe concluir solo en el art. 52 bis. Es que el art. 8 bis refiere al trato digno hacia el consumidor y a prácticas abusivas de los proveedores y, en su última parte, dice: *“Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la presente norma...”* (Ferrer, Germán Luis, “La responsabilidad de administradores societarios y los daños punitivos”, Diario La Ley del 24.10.11).



La previsión legal del art. 8 *bis* de la LDC resulta plausible. Ello así, tanto desde el punto de vista de los consumidores que han sido víctimas de un daño, cuanto desde la perspectiva de los jueces que deben decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no tipificados -como la demora excesiva o el maltrato en la atención al usuario, por citar algunos ejemplos-. Es que la lesión al interés del consumidor puede surgir, en los hechos, no sólo por el contenido de una cláusula contractual o del modo en que ella sea aplicada, sino también de comportamientos no descritos en el contrato, que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas reprobables.

Se trata, en definitiva, de garantizar una directriz de trato adecuado al consumidor, como modo de evitar la utilización de prácticas comerciales que restrinjan o nieguen sus derechos. El cartabón de conducta exigible al proveedor tiende a resguardar la moral y la salud psíquica y física del consumidor. Así porque la ausencia de un trato digno y equitativo agravia el honor de la persona.

De allí que la norma deba ser vista como una concreción del principio general de buena fe y como desarrollo de la exigencia del art. 42 CN. Así, el proveedor está obligado no solamente a ajustarse a un concreto y exacto contenido normativo, sino además está constreñido a observar cierta conducta en todas las etapas del *iter* negocial, incluso aún antes de la contratación. Y no podrá vulnerar, en los hechos, aquellos sensibles intereses (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto María Virginia, "Trato "indigno" y daño punitivo. Aplicación del art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor", del 26.4.16, La Ley 2016-C, 638).

e.3. Sobre tales bases, juzgo que en el caso corresponde imponer la multa por daño punitivo.

De los antecedentes colectados en la causa puede inferirse, con suficiente grado de certidumbre, la configuración de este daño con arreglo al marco de aprehensión de los arts. 8 *bis* y 52 *bis* de la LDC.

Ello así, aún juzgada la cuestión con el criterio restrictivo que debe primar en la materia.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

Como ya fue señalado, este específico daño requiere la existencia de una manifiesta o grosera inconducta por parte del proveedor en el trato comercial con el consumidor. Claro que es tarea del juzgador discernir con prudencia en qué circunstancias de modo, tiempo y lugar se verifica tal conducta antifuncional en la relación de consumo (cfr. mis votos en los autos “Rodríguez Silvana Alicia c/ Compañía Financiera Argentina S.A. s/ sumarísimo”, del 10.5.12, “Rojas Sáez Naxon Felipe c/ Banco Comafi S.A. s/ ordinario”, del 19.8.14 y “Berrio Gustavo Osvaldo y otro c/ La Meridional Cía. Arg. de Seguros S.A. s/ ordinario”, del 15.12.16, entre otros).

En el caso, los reiterados incumplimientos de la demandada en la prestación del servicio técnico que le correspondía, sumado al modo en que “era informada” la actora de las contingencias de las visitas domiciliarias (recuérdese que le aseguraba, en reiteradas y diversas oportunidades y por parte de distintos dependientes, que la deficiencia sería solucionada) constituye un grave y objetivo incumplimiento de la exigencia establecida en el art. 52 bis de la LDC.

Repárese que teniendo en consideración el carácter de super especialista de la empresa en la provisión del servicio de telefonía e internet, no ha brindado una mínima justificación que diese cuenta de las razones de su conducta reprochable.

No está de más señalar que lo único que debía hacer Telecom era reemplazar el modem de Montenegro, tarea a todas luces de sencilla y rápida ejecución. Sin embargo, jamás lo hizo; y ello condujo a la consumidora a solicitar la baja del servicio, luego de padecer varios días de desinformación y promesas incumplidas.

Reitero que la actitud desaprensiva de la demandada colocó a la accionante en un derrotero de reclamos en forma directa y, luego, a través de Coprec; y la obligó finalmente a promover la presente acción judicial.

En relación a la denuncia formulada en el Coprec, no puedo dejar de señalar cuanto surge del informe emitido por el organismo en cuanto a la cantidad de denuncias que la demandada recibió (v. contestación de oficio del organismo de [fs. 163](#) y [fs. 164](#)).



En esta directriz se tiene dicho que constituye un hecho grave susceptible de “multa civil” por transgresión de la LDC 8 bis que exige un trato digno al consumidor, el colocarlo en un derrotero de reclamos, en el que se haga caso omiso a la petición (Guillermo E., Falco, “Cuantificación del daño punitivo”, LL 23.11.11, y fallo allí cit.).

En tales condiciones, se encuentra más que cumplimentado el elemento subjetivo que también requiere la norma de la LDC: 52 bis y su doctrina para la aplicación de la multa civil.

De allí que la conducta observada en esta causa justifica sobradamente la imposición de la aludida sanción ejemplificadora.

e.4. A los efectos de determinar el *quantum* de la multa, no puede perderse de vista la función de este instituto: sancionatoria y disuasoria. Entonces, no corresponde evaluar el daño punitivo como una compensación extra hacia el consumidor afectado o como una especie de daño moral agravado. Antes bien, debe ponderarse muy especialmente la conducta del proveedor, su particular situación, la malignidad de su comportamiento, el impacto social que la conducta sancionada tenga o pueda tener, el riesgo o amenaza para otros potenciales consumidores, el grado de inmoralidad de la conducta reprochada y el de desprecio por los derechos del consumidor afectado, como antes se señaló.

Bajo tales parámetros, y ponderando asimismo el límite cuantitativo que determina la LDC: 52 bis, como la prudente discrecionalidad que ha de orientar la labor judicial en estos casos (conf. Cpr: 165), considero adecuado establecer la multa por daño punitivo de \$ 500.000.

Por lo demás, aclaro que no procede la aplicación de intereses moratorios sobre el rubro en análisis, dado el carácter asignado en el desarrollo de este voto a la figura prevista por el art. 52 bis de la LDC (conf., esta Sala, “Fernández, Silvina Gabriela c/ Renault Argentina S.A. y otros s/ ordinario”, del 1.11.18; íd., “Concetti, Marcelo Fabián c/ Banco Ciudad de Buenos Aires s/ ordinario”, del 21.3.19).

Lo anterior, claro está, lo es sin perjuicio de los réditos que pudieran eventualmente devengarse en caso de no resultar abonada la





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

multa en el plazo fijado de 10 días para el cumplimiento de la condena, los que en tal supuesto se calcularán -ahora sí, al igual que con el daño moral - a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, para sus operaciones de descuento de documentos a treinta días.

f. Los intereses reconocidos

Se queja Telecom de los intereses reconocidos al sostener que la valuación del daño debe ser hecha al momento de la sentencia por *“la aplicación de dicho plenario y que los intereses eventualmente se computen a partir del fallo y no, como lo hace el a quo, desde la fecha en que comenzaron los problemas que dieron lugar a este pleito, y que se fije la tasa pasiva del B.C.R.A.”*.

Adelanto que la queja será desestimada.

En primer lugar, ante la evidente omisión de indicar qué fallo plenario debería ser aplicado.

En segundo término, dado que juzgo adecuado que el daño fuera valuado en el momento del hecho dañoso y que, desde dicha data, la deuda de valor (representada por el daño) convertida en deuda de dinero (representada por la valoración pecuniaria de aquél) devengue intereses del modo establecido.

En lo que respecta al tipo de tasa de interés, no cabe más que confirmar la utilización de la Tasa Activa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones ordinarias de descuentos de documentos a treinta días, sin capitalizar. Ello así,

De acuerdo a los fundamentos sentados en el fallo Plenario dictado por esta Cámara el 27.10.94 en los autos “S.A. La Razón s/quiebra inc. de pago profesionales (art. 288)”, que se comparten.

g. Las costas

Finalmente, en relación a la queja de Telecom sobre la forma en que fueron impuestas las costas del proceso, debo decir que el análisis de la causa muestra a las claras la imposibilidad de apartarse de la solución que trae el CPr. 68.

Es que la condena en costas al vencido, constituye un resarcimiento que la ley conforme la prescripción contenida en el mentado



artículo, reconoce al vencedor para sanear su patrimonio de los perjuicios que le ocasione el pleito. La misma debe ser entendida como reparación de los gastos razonables y justos, generados durante el devenir del proceso para accionar o para defenderse. Por ello, el vencimiento lleva consigo tal condena, principio éste resultante de la aplicación de una directriz axiológica de sustancia procesal, en cuya virtualidad debe impedirse que la necesidad de servirse del proceso se convierte en daño; es decir, es una institución determinada por el supremo interés que el derecho cuyo reconocimiento debe transitar por los carriles del proceso, salga incólume de la discusión judicial (CNCom., esta Sala, *in re*, “Koldobsky Liliana Estela c/ Koldobsky Carlos David s/ ordinario”, del 11.10.11 y sus citas, *idem*, “Olmedo Héctor Daniel y otro c/ Vega María del Carmen s/ ordinario” del 5.6.18, *idem* “Arbizu Adrián Ignacio c/ Banco Santander Río S.A. s/ ordinario” del 19.10.21, entre otros).

Así entonces, considero que los gastos causídicos del proceso deben ser soportados por la demandada vencida (CPr. 68).

VI. Conclusión

Por los fundamentos expresados precedentemente, si mi voto fuera compartido por mis distinguidos colegas del Tribunal, propongo al Acuerdo: i) rechazar el recurso de Telecom, ii) admitir parcialmente el recurso de la actora y, en consecuencia, imponer a Telecom una multa en concepto de daño punitivo por la suma de \$ 500.000; y iii) imponer las costas de Alzada a la demandada vencida, por virtud del principio objetivo de la derrota (CPr. 68).

Así voto.

El Dr. Lucchelli dice:

Adhiero a la solución propiciada por mi distinguida colega, Dra. Alejandra Tevez en la ponencia que abrió el debate. Sin perjuicio de ello, como he hecho en otros casos análogos al presente, dejo a salvo mi opinión respecto de dicho instituto previsto en el art. 52 bis de la LDC, en el sentido que si bien ellos tienen naturaleza sancionatoria, su finalidad es





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

eminentemente preventiva (cfr. Esta Sala, “Villanueva Maximiliano Alberto c/ Fiat Auto de Ahorro Para Fines Determinados y otros s/ ordinario” del 9/05 /19).

En tal sentido y teniendo en cuenta lo expuesto, su aplicación debe ser de carácter excepcional y obedecer más a la gravedad del comportamiento observado por el proveedor que al eventual beneficio que pudo haber obtenido de su incumplimiento, sin perjuicio de que este último elemento también deba valorarse al momento de fijar la sanción. Esta salvedad no implica una modificación a la decisión propuesta en el voto que abrió el acuerdo, al que, como adelantara, adhiero.

El Dr. Rafael F. Barreiro dice:

1. Comparto los fundamentos que inspiran la decisión que sugirió mi distinguida colega, la Dra. Tevez.

Sin embargo, entiendo necesario realizar algunas consideraciones en orden a la justificación de la procedencia del daño punitivo.

2. Con sujeción al criterio de interpretación que expresé en reiterados votos (“Bava Mónica Graciela y otras c/ ALRA SA y otro s/ ordinario” del 19.06.18; “Vega Gustavo Javier c/ MasterCard SA y Otros s/ ordinario” del 29.08.17; Feurer Eva y otro c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ ordinario” del 22.08.17; “López Bausset Matías c /Automilenio S.A. y otro s/ ordinario” del 12.07.17; “López Hernán Javier c/ Forest Car SA y otros s/ sumarísimo” del 12.07.07; “Martínez Aranda Jorge Ramón c/ Plan Ovalo SA de Ahorro P/F Determinados y otro s/ ordinario del 27.04.17; “Robledo Brigo Adán c/ Fiat Auto Argentina SA y otros s/ ordinario del 14.02.17; “Berrio Gustavo Osvaldo y otro c/ La Meridional Compañía de Seguros SA s/ ordinario” del 15.12.16), cuyos esquemas expositivos no reiteraré aquí a los fines de evitar alongar en demasía este Acuerdo, que coinciden con el pensamiento que volqué en una publicación relativa a la sustancia del daño punitivo (Barreiro, Rafael F, El factor subjetivo de atribución en la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240, Revista del Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa,



Año V, N° 3, La Ley, junio de 2014, ps. 123/135), es corriente asignar a la multa civil, además del propósito punitivo, otras dos finalidades: reparatoria y preventiva.

3. El daño punitivo en nuestro derecho es una pena privada que consiste en determinar una suma de dinero suplementaria o independiente de la indemnización que le pueda corresponder a la víctima para reparar los daños sufridos, que tiene por finalidad castigar una grave conducta del demandado, hacer desaparecer los beneficios obtenidos a través de ella -si los hubiera- y prevenir su reiteración en el futuro. De esa noción se extraen los propósitos que cumple el dispositivo del art. 52 bis LDC:

(i) la punición. Que quien cause un daño debe ser sancionado -y compelido, en consecuencia, a repararlo- está fuera de toda discusión porque es un principio general del Derecho, en cualquiera de las disciplinas que regula y con independencia de quien lo provoque (art. 1716, CCyC). El fundamento reside en la transgresión de la ley o en incumplimientos contractuales graves. El factor de atribución es predominantemente subjetivo, pues el dañador debe actuar con dolo, culpa o desinterés por los intereses ajenos.

(ii) la reparación. Tiene como presupuesto la idea de la reparación integral y plena del perjuicio causado (recogido ahora por el art. 1740 CCyC). Se agrega a cualquier otra indemnización que pudiera admitirse. Evidentemente está estrechamente vinculada con la finalidad sancionatoria.

(iii) la prevención y la disuasión. Si se asigna a los daños punitivos una función preventiva, que comparte con la responsabilidad civil como categoría más amplia y continente de aquellos, aguardar a que se provoque un daño resarcible podría frustrar esa finalidad, además de vulnerar las pautas de actuación del art. 1710 CCyC. La disuasión consiste en la amenaza de la aplicación de una sanción que puede tener el efecto de precaver la reiteración de conductas consideradas disvaliosas. Parece quedar fuera de toda duda que la punición opera en referencia a una conducta ya realizada mientras que la prevención alude a un obrar futuro.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

Aquella opera en relación a un proveedor determinado, mientras que la disuasión tiene alcances más generales. La mencionada consecuencia ejemplificante, que también se traduce en un factor de disuasión, opera para la generalidad y no sólo en relación al proveedor incumpliente. Por tal motivo, también, aprovecha al común de los consumidores porque tiene por efecto regular adecuadamente las relaciones de consumo.

4. La procedencia de la aplicación de la multa civil puede apreciarse diversamente.

4.1. Si se estima que la responsabilidad es objetiva se ha propuesto fundarla en:

(i) la compensación de daños extraordinarios. Se ha dicho que mientras la indemnización del daño refiere a la reparación de los riesgos normales, la multa civil tiende a “compensar los daños extraordinarios, que surgirían del exceso del riesgo socialmente aceptable generado por la apetencia de aumentar los beneficios y considerándose a la actividad económica como intrínsecamente riesgosa” (LOVECE, Graciela Isabel, Los daños punitivos en el derecho del consumidor, publicado en La Ley ejemplar del 8/7/10, p. 3, pto. 6).

(ii) la “conducta socialmente intolerable”. La multa civil es admisible cuando se haya cumplido una actuación objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (ZAVALA de GONZÁLEZ, Matilde, Actuaciones por daños, Bs. As., Hammurabi, 2004, pág. 332).

4.2. Si se requiere un factor de atribución de responsabilidad, se la ha justificado en:

(i) la actuación intencional del proveedor. A ella se llega por vía de la remisión que el propio art. 52 bis efectúa al art. 47, en orden a la cuantificación de la multa civil, graduación que exige analizar la conducta concreta y la intención o culpa del proveedor.

Además, el art. 49 de la ley 24.240 dispone que en la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para



el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

(ii) el financiamiento del proveedor a expensas del daño al consumidor. La finalidad de la multa civil es “la de hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos a través de la actividad dañosa; puesto que ningún sistema preventivo ha de resultar eficaz, si el responsable puede retener un beneficio que supera al peso de la indemnización” (TRIGO REPRESAS, Félix A., Desafortunadas innovaciones en punto a responsabilidad por daños en la ley 26.361, La Ley ejemplar del 26/11/06, p. 1).

(iii) la manifiesta indiferencia por los derechos del consumidor. El art. 1724 CCyC define el dolo como la intención de provocar un daño o cuando es causado con manifiesta indiferencia por los intereses ajenos.

4.3. Si se estimara en abstracto que la multa civil sólo procede en aquellos supuestos en los que los fabricantes o proveedores se prevalecen a sabiendas de conductas dañosas procurando obtener ganancias, especulando con la posibilidad de lucrar a expensas de los consumidores que no formulen reclamos, se estaría introduciendo una limitación que no tiene base legal y que en poco contribuiría a sanear las distorsiones en las relaciones de consumo.

De esta manera corresponde analizar de forma integral las constancias de la causa y los hechos probados para imponer la multa civil.

4.4. La aplicación del daño punitivo puede basarse, además, en las disposiciones del art. 8 bis LDC.

Dicho precepto es una reglamentación de la amplia garantía del art. 42 CN, que exige dispensar a los consumidores un trato equitativo y digno. Las situaciones de inequidad e indignidad pueden justificar la aplicación de daños punitivos. Es palmario que la inobservancia del proveedor de estas pautas de conducta no puede sino provenir de un obrar intencional o, como mínimo, de una grave desaprensión en el cumplimiento de sus obligaciones. En la mirada de la cuestión que aquí se propone, este





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

dispositivo no es una excepción confirmatoria de la regla de la objetividad que inspiraría la solución del mencionado art. 52 bis, sino que sobre la misma atribución subjetiva refuerza la defensa de los consumidores mediante el resorte de precaver situaciones vejatorias, expresamente reprimidas en el texto constitucional.

El trato indigno cuenta también con directa tutela constitucional (art. 42 CN) y en la codificación vigente en relación a las prácticas abusivas (art. 1097 CCyC). La referencia a los Tratados incorporados a la Constitución – ausente en la LDC- no provoca diferencia sensible, porque de todos modos deberán ser tenidos en cuenta por el juez.

5. En el caso, coincido con la distinguida Vocal preopinante en punto a que la conducta desplegada por la demandada merece ser castigada mediante la aplicación de la sanción prevista por el art. 52 bis, LDC.

Para sostener esa argumentación diré que en el caso presente se observa una actuación ciertamente deliberada que evidencia la manifiesta indiferencia por los derechos del consumidor.

De la misma manera, en base a los fundamentos expuestos estimo adecuada fijar la cuantía a la suma de \$ 500.000.

Así voto.

Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron los señores Jueces de Cámara doctores:

Ernesto Lucchelli

Alejandra N. Tevez

Rafael F. Barreiro

María Florencia Estevarena
Secretaria de Cámara



Buenos Aires, 19 de febrero de 2024.

Y Vistos:

I. Por los fundamentos expresados en el Acuerdo que antecede, se resuelve: **i)** rechazar el recurso de Telecom, **ii)** admitir parcialmente el recurso de la actora y, en consecuencia, imponer a Telecom una multa en concepto de daño punitivo por la suma de \$ 500.000; y **iii)** imponer las costas de Alzada a la demandada vencida, por virtud del principio objetivo de la derrota (CPr. 68).

II. Notifíquese (Ley N° 26.685, Ac. CSJN N° 31/2011 art. 1° y N° 3/2015), cúmplase con la protocolización y publicación de la presente decisión (cfr. Ley N° 26.856, art. 1; Ac. CSJN N° 15/13, N° 24/13 y N° 6/14) y devuélvase a la instancia de grado.

Ernesto Lucchelli

Alejandra N. Tevez

Rafael F. Barreiro

María Florencia Estevarena
Secretaria de Cámara

