



La Plata, 23 de agosto de 2022.

**AUTOS Y VISTOS:** este expediente **FLP 111694/2018/CA1: "G., F. c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ daños y perjuicios"**, procedente del Juzgado Federal N° 3 de Lomas de Zamora, Secretaría N° 10;

**Y CONSIDERANDO QUE:**

**El juez Vallefín dijo:**

**I. Antecedentes.**

1. El señor **G., F.** promovió demanda de daños y perjuicios contra Telefónica de Argentina S.A. por la suma de pesos trescientos noventa y siete mil cuatrocientos sesenta y siete con 80/100 (\$397.467,80), o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse, con más sus intereses y costas.

Relató que el 2 de mayo de 2018 solicitó a Telefónica de Argentina S.A. la baja del servicio de banda ancha por ADSL que le era suministrado, en razón de que no podía seguir afrontando el pago de la suma de pesos novecientos cincuenta y nueve (\$959) mensual que comprendía el uso de su línea telefónica fija y la banda ancha.

Explicó que nunca solicitó la baja de la línea telefónica, sino sólo del servicio de banda ancha y que, al realizar el trámite, le comunicaron que el sector de fidelización, dentro del plazo de diez días, se pondría en contacto con él para procesar la solicitud.

Vencido el plazo de diez días sin que se comunicaran, optó por retomar contacto con la empresa mediante comunicación telefónica, obteniendo la misma respuesta de que se comunicarían con él, razón por la cual decidió contactarse, esta vez, a través de la página

Fecha de firma: 23/08/2022





web mediante el chat, para poder obtener constancia de lo conversado.

El 24/5/2018 fue realizada la gestión, nuevamente, de solicitud de baja de la banda ancha, esta vez vía chat y, ese mismo día, a las 23:00 hs. fue interrumpido el servicio de banda ancha, pero, también, la línea telefónica.

Ante ese panorama, el yerno del actor se comunicó con la empresa y solicitó la gestión de reversión y el alta de la línea, solicitud que no fue resuelta y que generó nuevos y múltiples reclamos vía chat en donde se le aseguraba que iban a contar nuevamente con la línea a la brevedad.

Finalmente, luego de varias comunicaciones mediante chat y telefónicas y de apersonarse en una de las tiendas Movistar, sin que la línea fuera restablecida y habiendo abonado las facturas de los períodos mayo/junio -aunque los servicios no estuviesen aptos-, solicitó una audiencia de conciliación en COPREC, la que se llevó a cabo el 26/06/2018 y donde la demandada le ofreció una línea digital, propuesta que fue rechazada.

En el escrito sostuvo que, además del ofrecimiento de la línea digital -con características totalmente diferentes a la de la línea analógica-, la empresa no ofreció compensación alguna por la pérdida de la línea que identificaba a su familia hacía más de 28 años. Así como también, hizo referencia al perjuicio que supuso el tiempo ocupado en llamadas, chats y concurrencia a centros Movistar, que llevaron aparejados irritación, angustia e impotencia al no poder obtener una solución como usuario.

Seguidamente, determinó el daño que le causó el hecho de la siguiente manera: a) daño directo que se





configura por la pérdida de la línea y el tiempo ocupado en realizar los reclamos, solicitó indemnización por el valor de cuatro canastas básicas total para el hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina (INDEC); b) la aplicación de una multa por la conducta asumida por la demandada en los términos del artículo 47 inc. b) de la ley 24.240 de pesos doscientos mil (\$200.000); c) daño moral por el hartazgo que le generaron los diferentes reclamos, la frustración de que no se haya cumplido con lo solicitado y la preocupación por la incomunicación y la inhibición del uso de la alarma domiciliaria monitoreada, solicitó la suma de pesos ciento diez mil (\$110.000).

Sumado a ello, promovió beneficio de litigar sin gastos, fundó en derecho y ofreció prueba.

**2.** En su contestación de demanda, Telefónica de Argentina S.A. negó cada uno de los hechos expuestos por la parte actora, desconoció la documentación acompañada e impugnó la liquidación practicada y los rubros reclamados.

En su versión de los hechos explicó que el señor G. solicitó la baja de la línea de teléfono aludiendo que otro servidor de la zona le había ofrecido un servicio de T.V. a mejor precio, no existiendo error o incumplimiento de su parte.

**3.** Continuado el trámite se abrió la causa a prueba y se celebró la audiencia del artículo 360 del CPCCN, sin que se arribe a un acuerdo.

Una vez producidas las pruebas restantes y presentados los alegatos, la causa quedó en estado de resolver.

Fecha de firma: 23/08/2022





## **II. La decisión recurrida y los agravios.**

1. El *a quo* hizo lugar parcialmente a la demanda interpuesta por el señor **G., F.** y condenó a Telefónica de Argentina S.A. a abonarle al accionante la suma de pesos cien mil (\$100.000), en concepto de daño moral, calculados al momento de ese pronunciamiento, impuso las costas a la demandada vencida y difirió la regulación de honorarios.

Para decidir de esa manera consideró que entre las partes existía una relación de consumo en los términos de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor y que se había celebrado entre ellas un contrato de adhesión.

Para determinar la responsabilidad de la demandada tuvo en cuenta que, al tratarse de una obligación de resultado la que relacionaba a las partes, la responsabilidad era objetiva y la demandada no había producido pruebas que la eximieran de ella, generándose un incumplimiento contractual al darle de baja a la línea telefónica en cuestión, sin que ello fuera requerido por el usuario.

Con respecto a los rubros reclamados, decidió que el daño directo no era procedente porque se trata de una potestad que la ley 24.240 le confiere a la autoridad administrativa de aplicación para satisfacer adicionalmente las necesidades de los consumidores, evitando que el reclamo continúe en sede judicial y no se había probado que se le haya requerido ese rubro a la autoridad administrativa, así como tampoco prosperaría el daño punitivo solicitado debido a que la conducta reprochada a la demandada no revestía las cualidades necesarias para emitir esa condena.

Por último, el rubro daño moral sí prosperó por la suma de pesos cien mil (\$100.000), ello debido a los





padecimientos sufridos por el actor sin conseguir una solución a su problema.

2. Ambas partes apelaron lo resuelto, pero el recurso de la parte demandada fue declarado desierto por no haber comparecido a expresar agravios.

Los agravios de la parte actora pueden resumirse de la siguiente manera: a) los dichos del *a quo* en el punto IV, tercera parte de la sentencia son incorrectos; b) el rechazo del rubro daño directo, cuando se inició un reclamo administrativo y se celebró una audiencia en donde sólo se ofreció una nueva línea digital y ningún resarcimiento; c) el rechazo del daño punitivo cuando la conducta asumida por la demandada "converge en un trato indigno y viola el derecho del cliente a ser tratado con cortesía, corrección, diligencia y obtener una respuesta verdadera, adecuada y oportuna a su requerimiento".

Los agravios fueron contestados por la parte demandada y la causa quedó en estado de dictar sentencia.

### **III. Consideración de los agravios.**

1. De principio, es dable recordar que la Corte Suprema de Justicia de la Nación a partir del caso decidido en Fallos: 306:2030, ha dejado claramente establecido que "quien contrae la obligación de prestar un servicio lo debe realizar en condiciones adecuadas para llenar el fin para el que ha sido establecido, siendo responsable de los perjuicios que causare su incumplimiento o su irregular ejecución". Si bien es cierto que el Alto Tribunal sentó dicha regla al examinar la responsabilidad del Estado por falta de servicio, también lo es que las mismas pautas son de estricta y directa aplicación a los concesionarios y licenciatarios de servicios públicos (conf. Gordillo, Agustín, *Tratado*

Fecha de firma: 23/08/2022





*de Derecho Administrativo*, tomo 2, 3ra. edición, Buenos Aires, Fundación de Derecho Administrativo, p. XIX-14 y sus remisiones).

A lo anterior cabe añadir que la carga de la adecuada prestación del servicio queda acentuada en la típica relación de consumo que sirve de base al reclamo de autos, en tanto "la Constitución Nacional obliga a los prestadores de servicios a los consumidores a brindarles un trato digno (artículo 42 Constitución Nacional), lo que implica que se deben adoptar medidas para que sea atendido como una persona humana con dignidad" (Fallos: 331:819).

Asimismo, se torna necesario considerar que las previsiones del anexo III del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico obliga el acceso al servicio en condiciones de continuidad, regularidad e igualdad y que en las directrices sustanciales de la relación de consumo que consagra la ley 24.240, se impone a los concesionarios de los servicios públicos soluciones técnicas con la mayor celeridad posible a fin de no privar al usuario de su disponibilidad (conf. Farina, Juan M., *Defensa del consumidor y del usuario*, 3ra. edición, Buenos Aires, Astrea, p. 299 y sus remisiones). En lo que aquí interesa, el artículo 30 de dicha ley dispone -en su parte pertinente- que "cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable".

**2.** En este marco, no se encuentra controvertida la responsabilidad de la empresa Telefónica





Argentina S.A. ni el monto que fuera determinado para resarcir el daño moral causado al actor.

Los agravios se centran, principalmente, en el rechazo del daño directo y del daño punitivo.

**2.1.** El *a quo* consideró que no procedía el daño directo, en tanto era una prerrogativa del ente administrativo determinarlo y del actor solicitarlo en esa sede y ninguna de las dos cosas había sucedido.

La parte actora se agravió porque considera que la etapa administrativa se llevó a cabo ante la COPREC y concluyó con la audiencia en donde la demandada no ofreció ningún resarcimiento de tipo económico.

**2.1.1.** El artículo 40 bis de la ley 24.240 consagra al daño directo como "todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios" y determina que "Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo."

En este sentido, es preciso señalar que la característica principal para que este daño proceda es que se haya generado un menoscabo susceptible de apreciación pecuniaria sobre los bienes o sobre la persona del usuario.

De las constancias de autos y de la relación desigual que se genera entre el actor usuario y la demandada prestadora -mediante un contrato de adhesión-

Fecha de firma: 23/08/2022





pueden considerarse suficientemente acreditados los perjuicios sufridos por el señor G. En efecto, las constancias de la causa dan cuenta de que: **a)** el actor tuvo que hacer decenas de llamadas a la empresa prestadora para realizar el reclamo -no contando con teléfono fijo para hacerlo-; **b)** se comunicó vía chat para continuar con el reclamo -tampoco contando con banda ancha-; **c)** tuvo que solicitar a sus familiares que se comunicasen con la empresa desde sus celulares -siendo que él no tenía el servidor necesario para hacerlo-; **d)** debió trasladarse hasta una sede física de la empresa para realizar el reclamo de manera personal; **e)** abonó dos meses del servicio cuando no contaba con él y **f)** la alarma domiciliaria que tenía en su hogar no era compatible con una línea analógica de teléfono, tal como le ofreció la empresa.

Con todo ello, considero que, por los argumentos esgrimidos en este punto, y teniendo en cuenta el hecho de que con fecha 26 de junio de 2018 las partes celebraron una audiencia ante el COPREC que no tuvo resultados positivos, la indemnización pretendida en relación con este rubro habrá de prosperar por la suma de pesos ochenta y cinco mil (\$85.000), en tanto existió un menoscabo en el patrimonio del usuario desde el momento en que le cortaron la línea telefónica sin que él lo haya solicitado.

**2.2.** Finalmente, respecto del agravio dirigido a cuestionar el rechazo del rubro daño punitivo, se dirá que, tal como lo sostuvo el juez de grado, tanto los criterios jurisprudenciales mayoritarios como la doctrina referidos al daño punitivo, reconocen el carácter excepcional de la figura y exigen para su procedencia la configuración de una serie de requisitos.







Esos requisitos se traducen en la existencia de un daño resarcible, del que la multa civil opera como "accesoria", que el dañador haya actuado con dolo o culpa grave o desaprensión por los derechos de terceros y que con dicha conducta se hayan obtenido beneficios económicos o tenido en mira obtenerlos, ya sea por ganancias o ahorro en implementar medidas de prevención.

Precisado lo anterior, cabe concluir que la admisibilidad o no de la imposición de una suma en carácter de "daño punitivo" o "multa civil" debe analizarse en cada caso concreto, en función de la gravedad de la conducta de quien incumplió las obligaciones a su cargo y de las especiales circunstancias del caso, las que no aconsejan apartarse de lo decidido en primera instancia al respecto.

Ello así, en tanto, si bien la demandada llevó adelante el corte de la línea telefónica fija sin que ello haya sido solicitado, tal como lo expresó el *a quo*, su conducta -considerando las constancias del caso- no presenta tal magnitud que revista las cualidades necesarias para ese tipo de condena, lo que determina confirmar lo decidido.

#### **IV. Conclusiones.**

1. El señor **G., F.** promovió demanda de daños y perjuicios contra Telefónica Argentina S.A., con la finalidad de que se le ordene resarcir los conceptos de daño directo, daño punitivo y daño moral derivados del accionar de la demandada que le dio de baja al servicio de banda ancha y al de teléfono, siendo que el actor sólo había pedido la baja del primero.

Fecha de firma: 23/08/2022





2. El *a quo* consideró que sólo era resarcible el daño moral por una suma de pesos cien mil (\$100.000), toda vez que los padecimientos sufridos por el actor al reclamar que le devuelvan la línea telefónica lo hacían procedente.

3. El señor G. apeló el rechazo de los rubros referentes al daño directo y al daño punitivo.

4. Lo resuelto respecto del daño directo debe revocarse en tanto las constancias de la causa y la relación desigual entre las partes permiten inferir que existió un menoscabo en el patrimonio del actor, por lo que el rubro procede por la suma de pesos ochenta y cinco mil (\$85.000).

5. Debe confirmarse el rechazo del daño punitivo en razón de que la conducta de la demandada no reviste las cualidades necesarias para ese tipo de condena.

V. Por todo lo expuesto, propongo al Acuerdo:

1) Confirmar la sentencia apelada, en cuanto determinó la responsabilidad de la empresa Telefónica Argentina S.A. en los hechos expresados en la demanda y la condenó a abonarle a la actora la suma de pesos cien mil (\$100.000) -monto calculado al momento del pronunciamiento de la sentencia de primera instancia- y rechazó el rubro daño punitivo, con costas a la vencida.

2) Revocar lo decidido en cuanto al daño material y, por tanto, hacerlo proceder por la suma de pesos ochenta y cinco mil (\$85.000) -monto calculado al momento del pronunciamiento de la sentencia de primera instancia-.

3) Las costas de alzada se impondrán a la demandada (art. 68 CPCCN).

Así lo voto.





**El juez Lemos Arias dijo:**

Por compartir los aspectos sustanciales de su voto, me adhiero a la solución propuesta por el juez Vallefín.

Por tanto, **SE RESUELVE: 1)** Confirmar la sentencia apelada, en cuanto determinó la responsabilidad de la empresa Telefónica Argentina S.A. en los hechos expresados en la demanda y la condenó a abonarle a la actora la suma de pesos cien mil (\$100.000) -monto calculado al momento del pronunciamiento de la sentencia de primera instancia- y rechazó el rubro daño punitivo, con costas a la vencida.

**2)** Revocar lo decidido en cuanto al daño material y, por tanto, hacerlo proceder por la suma de pesos ochenta y cinco mil (\$85.000) -monto calculado al momento del pronunciamiento de la sentencia de primera instancia-.

**3)** Las costas de alzada se impondrán a la demandada vencida (art. 68 CPCCN).

Regístrese, notifíquese y devuélvase por conducto del Sistema Lex100, previa comunicación a través de oficio electrónico al juzgado interviniente.

CARLOS ALBERTO VALLEFÍN  
JUEZ

ROBERTO AGUSTÍN LEMOS ARIAS  
JUEZ

NOTA: Se deja constancia de que el doctor Roberto A. Lemos Arias suscribe la presente en virtud del estado de vacancia de dos vocalías de esta Sala Tercera y de lo





prescripto por la Resolución 25/22 de la Cámara Federal  
de Apelaciones de La Plata.

PABLO MARTÍN LABOMBARDA  
SECRETARIO

