



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

Causa N° 1.666/2014: “Herrera, María Magdalena c/ Telecom Argentina S.A. s/Incumplimiento de servicio de Telecomunicac.”.

Juzgado n° 9, Secretaría n° 17

En Buenos Aires, a los 2 días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno, hallándose reunidos en acuerdo los Señores Vocales de la Sala III de la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal a fin de pronunciarse en los autos enunciados en el epígrafe y, de acuerdo al orden de sorteo, el señor juez **Fernando A.**

Uriarte dijo:

1. La jueza “a quo” hizo lugar parcialmente a la demanda promovida por María Magdalena Herrera, con el objeto de que le fueran resarcidos los daños y perjuicios sufridos a raíz del incumplimiento de la prestación del servicio de internet contratado con la demandada, que no funcionó entre el 2/12/2012 y el inicio de las actuaciones, el 7/2/2014. En consecuencia, condenó a Telecom Argentina S. A. a pagarle la suma de \$70.000, con más sus intereses y costas (ver fs. 570/576).

Para así decidir y luego de determinar que efectivamente la actora posee la titularidad del servicio telefónico correspondiente a la línea denunciada, prestado por la demandada e instalado en su domicilio- hizo mérito especialmente del peritaje realizado en autos. De acuerdo a ese informe, pudo comprobarse el mal funcionamiento del servicio a través de la constatación de 105 reclamos registrados entre enero de 2013 y junio de 2016, bajas mediciones de velocidad y un extenso recorrido de los cables que generan valor de atenuación que imposibilitan una correcta prestación del servicio.

La jueza tuvo en cuenta también las constancias del peritaje contable, de donde pudo corroborar la titularidad y número de línea, la fecha de contratación, las facturaciones realizadas y los reclamos efectuados, incluido el que realizó frente a la Dirección de



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

Comercio y Defensa al Consumidor de la Municipalidad de General San Martín.

A lo expuesto, sumó en su consideración el reporte histórico de averías, según el cual se enviaron operarios en múltiples oportunidades para verificar la calidad del servicio de internet y el hecho de que la demandada efectuara distintas notas de crédito a la actora por las deficiencias en el servicio.

En base a todo ello, el fallo concluye en que la accionada no acreditó justificación alguna por el incumplimiento, lo cual implica haber incurrido en culpa en los términos del art. 511 del Código Civil aplicable al caso, razón por la cual debe afrontar los daños con el alcance previsto por el art. 520 del mismo cuerpo legal y lo previsto por la ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Luego, en cuanto a la extensión de los daños, se refirió en primer término al daño moral y sostuvo que su extensión estaba determinada por los arts. 520 y 522 del Código Civil y recordó la facultad de los jueces de apreciar libremente el hecho generador del perjuicio alegado. En tal sentido tuvo en cuenta para valorar el daño, las complicaciones en la comunicación con sus hijas, la de éstas con sus empleadores y el menoscabo serio al derecho de llevar una vida social dotada de adecuada serenidad. Fijó por el rubro la suma de \$50.000.

Acto seguido, en relación a la procedencia del daño punitivo, ponderó que la cantidad de reclamos sin adecuada respuesta efectuados por la actora, sumado a la comprobación de que la instalación eléctrica no era apta para la prestación adecuada del servicio, hacían procedente el reclamo, razón por la cual lo estableció en la suma actual de \$20.000.

Finalmente, el fallo rechaza el pedido de reintegro por los lapsos en que el servicio no fue prestado, en atención a que la pericia contable expuso el detalle de los reintegros efectuados, sin que la



Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

actora haya observado en modo alguno esta situación como insuficiente.

2. Este pronunciamiento fue apelado por la parte demandada a fs. 584, recurso concedido a fs. 585.

Expresó agravios el día 3 de diciembre de 2020 cuyo traslado fue respondido por la contraria con fecha 21 de diciembre del 2020.

Seguidamente se corre vista al Sr. Fiscal Federal de Cámara, quien presenta su dictamen con fecha 24 de agosto de 2021.

Asimismo, a fs. 582 el letrado patrocinante de la parte actora apeló por bajos sus honorarios, recurso que fue concedido a fs. 583 y que, en caso de corresponder, será tratado al final del acuerdo.

3. En lo principal, la parte demandada plantea los siguientes cuestionamientos al fallo:

a) Se determina que se produjeron incumplimientos por el mero hecho de la existencia de reclamos o envíos de verificadores, cuando ninguna de estas circunstancias puede ser razón suficiente para arribar a tal conclusión;

b) se desconoce la normativa que rige la prestación del servicio, la cual impone ciertas obligaciones como las verificaciones ante los reclamos, registro de los mismos, reintegros al cliente etc., que sólo demuestran que la empresa se ha ceñido a dicha normativa sin que esto tampoco pueda tomarse como reconocimiento de incumplimiento;

c) las pruebas aportadas demuestran –justamente-, que la prestadora a través de su obrar, no ha hecho más que acreditar que las demandas de la titular del servicio han sido debidamente resueltas;

d) se omite toda consideración respecto de los ajustes de facturación y reintegros efectuados, los cuales demuestran el favorable acogimiento de la solicitud de la actora cuando ello resultó

procedente;

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

e) no se ha demostrado la existencia de daño moral y además se invoca erróneamente la normativa de consumo, cuando ésta se refiere a bienes o servicios adquiridos para “consumo final” y no para aplicarlos a una actividad productiva -como en el caso- que se reclama por los problemas de las hijas de la actora para conectarse con sus trabajos;

f) por la misma razón tampoco procede el daño punitivo, toda vez que como aquellas utilizaban internet para su trabajo con empresas, no resulta aplicable la ley 24.240 y por lo tanto no se les puede imponer una multa civil;

g) resulta erróneo el rechazo del planteo de inconstitucionalidad basado en el dictamen fiscal, cuando claramente las sanciones punitivas son propias del derecho penal, razón por la cual un instituto como éste vulnera el principio de igualdad ante la ley al incorporarlas al derecho civil;

h) no existe fundamento alguno para que se admita el daño punitivo ya que no se han verificado los extremos que exige la normativa para su procedencia;

i) hubiera correspondido la imposición de costas a la actora, toda vez que no se ha probado el incumplimiento ni el dolo de su parte y además la demanda no fue acogida en su totalidad, sino en forma parcial;

j) en forma arbitraria y carente de fundamentación se dispone como fecha para el inicio del cómputo de los intereses la fecha del comienzo de los reclamos; y,

k) la apelación incluye el cuestionamiento a todos los honorarios regulados a letrados, peritos y mediadora, por considerarlos elevados.

4. Con carácter previo a ingresar a la resolución de las cuestiones planteadas, interesa poner de manifiesto que, debido a que los hechos que dieron lugar al pleito ocurrieron con antelación a la

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

entrada en vigor del Código Civil y Comercial de la Nación, el presente caso está regido por la legislación anterior a dicho cuerpo normativo (*conf. artículo 7 del Código Civil y Comercial de la Nación; esta Sala, causa 6527/17 del 13.6.19; Sala 1, causas 7667/00 del 26.6.18 y 1822/11 del 13.7.18 y sus citas; Sala 2, causa 5106/12 del 19.7.19*).

5. Asimismo, corresponde señalar que los jueces no están obligados a tratar cada una de las argumentaciones que desarrollan las partes en sus agravios, sino solo aquellas que son conducentes para la solución del caso (*Corte Suprema, Fallos 262:222; 272:227; 278:271; 291:390; 308:584, entre otros, Sala 1, causas 638 del 26.12.89 y sus citas, 1071/94 del 5.7.94, 11.517/94 del 28.8.97, 4093 del 25.11.97, 17.543/96 del 5.3.98, 610/03 del 23.5.06, 6234 del 31.8.06, entre otras*).

6. En lo que respecta a los agravios referidos a la cuestión de fondo individualizados con las letras **a), b), c) y d)**, corresponde señalar en primer término que se encuentra fuera de discusión que la demandante es titular del servicio telefónico correspondiente a la línea (011) 4763-0023 prestado por la demandada e instalado en su domicilio de la calle Emilio Mitre 9412, de la localidad de José León Suarez, partido de General San Martín, provincia de Buenos Aires. Tampoco resulta cuestionado que la actora contrató con la demandada el servicio de internet que la misma provee a través de sus sistemas "ARNET" a partir del 28/6/2012 con un plan de 6 MB, el que fue facturado mensualmente.

En todo caso, la discrepancia radica en que, desde la

perspectiva de la apelante, no se encuentran acreditados los incumplimientos o irregularidades en la prestación del servicio, que generen su responsabilidad y, consecuentemente, el deber de reparar el daño ocasionado.

Tal como lo expuso mi colega el Dr. Antelo en la causa

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

n° 8.018/08 del 18/12/14 -análoga en varios aspectos al presente-, la relación jurídica que vinculó a las partes no surge de un contrato cualquiera entre particulares regido por normas de derecho común, exclusivamente. Ella involucra una composición heterogénea de normas cuyo vértice es el artículo 42 de la Constitución nacional que garantiza la protección amplia del usuario. Después están las normas administrativas que definen el plan prestacional concreto, sin desmedro de las civiles que son aplicables en la medida en que resulten compatibles con aquéllas. Agrega el fallo que en ese contexto son admisibles las eximentes de responsabilidad, pero es obvio que, en cualquiera de las hipótesis, debe ser la empresa la encargada de acreditar ese extremo.

Dicho esto y frente al planteo de la demandada en el sentido de que no se ha probado el incumplimiento, corresponde iniciar el análisis de la prueba aportada, especialmente la tarea realizada por el perito ingeniero en telecomunicación.

En tal sentido, el experto designado en estas actuaciones, expuso en su informe de fs. 507/511 que había constatado mal funcionamiento del servicio a través de las siguientes comprobaciones: a) la existencia de 105 reclamos registrados entre enero de 2013 y junio de 2016 (fecha en la que el perito estuvo en las oficinas de Telecom); b) las mediciones de velocidad realizadas en el domicilio de la actora el día 31/8/2016 en las que se verificó el estado de la bajada de

conexión entre la caja de cliente y el domicilio de la actora, caja de cliente, tendido secundario y armario de distribución (ver cuadro de fs. 507vta.).

Respecto de este segundo punto, el experto indicó que algunos intentos fracasaron porque no se logró la sincronización del modem ADSL. Al explicar el cuadro señaló que la velocidad de bajada (o descarga de datos desde internet) es sumamente baja y la latencia (tiempo de tránsito) muy elevado. No obstante, una de las

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

mediciones se acercó a 1Mbps (0,95 Mbps), poniendo de manifiesto el comportamiento fluctuante del servicio: breves períodos de performance aceptable, con variaciones bruscas desde lo inaceptable (largas esperas tan sólo para descargar una página), hasta la pérdida total de sincronismo (corte total del acceso a internet) (ver fs. 507 vta.).

Para finalizar el perito se refiere al tercer elemento de comprobación que determina el mal funcionamiento del servicio: c) resultados de las mediciones realizadas por Telecom. Sobre este punto el perito señaló que “el primer intento de medición por parte de los contratistas de Telecom, desde la caja de cliente ubicada en el poste frente al domicilio de la actora (...) fracasó porque no lograron realizar la sincronización del equipo de medición con el modem instalado en la central. Nos movilizamos hasta el armario de Telecom instalado en Serrano 1616 (...) Desde el armario se realizaron un par de intentos. En el primero no se logró sincronizar el instrumento, y en el segundo intento pude verificar la lectura que se ve en la figura 3. La velocidad de bajada máxima, desde el armario hasta la central, indicadas por el instrumento, fue de 864 Kbps”.

Como conclusión a los datos recibidos de parte de Telecom correspondientes a la “línea digitalizada” de la actora que

fueron registrados en su Plataforma Centralizada de Testing, se determina que el modem requiere de 9dB para sincronizarse a la velocidad configurada en la línea, y dado que el Margen de señal a Ruido registrado, resulta menor, el servicio se vuelve inestable, con pérdida frecuente de sincronismo (ver fs. 509 *in fine*, 510).

Advierte también el perito de la lectura de este material que ya está activado el modo de operación “Interleaved” y la norma ADSL, que son configuraciones que ayudan a mejorar el margen (ver fs. 509vta.).

Por último y sumamente relevante, destacó que el alto

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

valor de atenuación (63,5) es representativo del extenso recorrido de los cables (estimado en 5kms.) y aclara que la demandada no proveyó este dato, pese a los reiterados pedidos desde la central, por lo que es esperable que el servicio experimente problemas de conectividad (ver fs. 509vta.). También señala que las explicaciones técnicas que solicitó a la empresa no tuvieron una respuesta apropiada, ya que se limitó a contestar “perogrulladas” sin ninguna profundidad de análisis técnico profesional (ver fs. 510).

Cabe recordar que cuando se hallan en juego –como en el caso- ámbitos propios del conocimiento científico que exceden la formación profesional de los jueces, los dictámenes periciales tienen una importancia decisiva para dirimir el conflicto (**esta Sala**, causas 26.515/94 del 22/8/00 y 17271/94 del 23/3/05, entre muchas otras; doctrina **Sala 1**, causas 1992/99, del 8/5/03 y 640/99 del 14/9/06; *íd.* **Sala 2**, causa 15.553/96 del 26/8/99).

Es línea jurisprudencial de esta Cámara que si bien el juez no se encuentra obligado a seguir inexorablemente la conclusión pericial, tampoco puede ignorar estos dictámenes

arbitrariamente, sino que debe valorarlos según la competencia del emisor, las reglas de la sana crítica, las observaciones u objeciones que se formulen en su contra, y los demás elementos objetivos de convicción que se desprendan de la causa y que sean idóneos para corroborar o controvertir el dictamen pericial (*conf. Sala 1, causa 1992/99 del 8.5.03*).

En el caso, las conclusiones del experto no han sido observadas por las partes ni contrarrestadas por ningún otro elemento de prueba, razón por la cual no hay motivos para apartarse de ellas, lo cual determina, sin lugar a dudas, la existencia de incumplimientos y la consiguiente responsabilidad de la demandada.

Como elemento adicional, el fallo señala también que la información brindada por el perito resulta coincidente en algunos

Fecha de firma: 02/11/2021
Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA
Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

aspectos con otros elementos de la causa, como el reclamo administrativo efectuado ante la Dirección de Comercio y Defensa al Consumidor de la Municipalidad de General San Martín, bajo el expte. nro. 4051 7204-D del año 2013 (ver fs. 305/341).

Agregó la jueza que debe considerarse asimismo el reporte histórico de averías elaborado por la empresa y analizado en la pericia contable, en el que se evidencia que en múltiples ocasiones envió operarios al domicilio a fin de verificar la calidad del servicio de internet (*conf. fs. 398vta., especialmente punto vi*). Además, también sería indicativo de su responsabilidad el hecho de haber efectuado –tal como reconoce en la demanda- reintegros por los períodos en los cuales se vio privada del servicio telefónico y de acceso a internet (*conf. fs. 231vta., ítem V, último párrafo*).

Sobre la base de los elementos reseñados y luego de analizar en detalle todas las constancias de la causa, no advierto

razones para considerar como pretende la apelante –letra **a)**– que 105 reclamos en poco más de 3 años no sean un contundente elemento demostrativo de la falta de prestación adecuada del servicio. Constituye una afrenta al más elemental sentido común, aducir que, ante la adecuada prestación del servicio, de todas maneras el usuario igual decida efectuar reclamos numerosos sin motivo aparente.

Algo similar ocurre con el argumento de la demandada referido al valor que corresponde reconocer al envío de los verificadores, desconociendo los trastornos y la alteración del ritmo de vida habitual de un usuario que deba permanecer en su casa esperando que venga el verificador una y otra vez para ver en qué estado se encuentra la instalación. Por otra parte, si la visita se concreta y se detecta y soluciona el problema, se termina la cuestión. Por el contrario, cuando se registran nuevas verificaciones es porque el problema no se solucionó o sólo se lo hizo temporalmente o de manera insatisfactoria.

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

Es cierto que en materia contractual, la existencia del daño no se presume y quien lo alega y pretende su reparación tiene, como carga de su propio interés, el deber de probarlo (conf. art. 377 del Código Procesal). Mas en este campo, como en muchos otros, no es admisible sentar reglas generales y válidas para todos los supuestos. Es que no resulta pertinente aplicar normas y principios en forma mecánica, desatendida de la realidad concreta sometida a juzgamiento, sino que corresponde ponderar con prudencia los aspectos propios de cada conflicto que hay que resolver, sin perder de vista que las presunciones constituyen un medio de prueba admitido por la ley (art. 163, inc. 5°, del Código Procesal) (conf. **esta Cámara, Sala 2**. Causa 7.616/18 del 11/2/21).

Nótese que el propio perito es quien aporta la información que

termina de dar sentido y consistencia a todos estos elementos de prueba, cuando explica que al efectuar las mediciones una de ellas se acercó a 1Mbps (0,95 Mbps), poniendo de manifiesto el comportamiento fluctuante del servicio: breves períodos de performance aceptable, con variaciones bruscas desde lo inaceptable (largas esperas tan sólo para descargar una página), hasta la pérdida total de sincronismo (corte total del acceso a internet) (ver fs. 507 vta.).

En este contexto me permito recordar lo resuelto por esta Sala en un caso anterior (causa 3715/2016 del 22/3/21 y sus citas) en el sentido de que: “el establecimiento de la verdad jurídica objetiva debe ser el norte de todo magistrado (arg. art. 377 y 388 del Código Procesal; Corte Suprema de Justicia de la Nación, Fallos: 253:133; 254:311; 273:296; 295:65); y si bien es cierto que los litigantes no participan, de hecho, en esa búsqueda, no lo es menos que pesa sobre ellos la carga de dar todas las razones que hacen a la defensa de sus derechos. Cuando nada de esto se cumple, cuando se inclinan por la indolencia a que lleva la negativa meramente general o la práctica

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

recurrente de alongaderas procesales, el derecho autoriza a los jueces a actuar en consecuencia de ello permitiéndoles tener por reconocidos los hechos que les son adversos y, en su caso, por reconocidos los documentos presentados por la adversaria (art. 356, inciso 1 del Código Procesal y Carlo Carli “La demanda civil” Editorial Lex, 1991, págs. 251 y ss.)”.

Y en este aspecto hay que tener en cuenta que según expuso el perito la demandada no proveyó el dato que se le solicitó respecto de la extensión de los cables y su relación con el alto valor de atenuación pese a los reiterados pedidos desde la central (ver fs.

509vta.) y también que las explicaciones técnicas que solicitó a la empresa tampoco tuvieron una respuesta apropiada, ya que se limitó a contestar perogrulladas sin ninguna profundidad de análisis técnico profesional (ver fs. 510).

No debe perderse de vista que estamos frente a un vínculo contractual que no ha sido cuestionado y respecto del cual rige, como en todo contrato, la regla dispuesta en el art. 1198 del Código Civil, referida a que “los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe y de acuerdo a lo que verosímilmente las partes entendieron o pudieron entender”.

Con el agregado de que en el caso se trata de una relación contractual a la que se le aplican los principios de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, a cuyo respecto se ha resuelto que “la ley específica y la reglamentación deben interpretarse a la luz de los principios constitucionales de buena fe, trato digno no discriminatorio, información adecuada y veraz y, en caso de duda, interpretación más favorable al consumidor (art. 42 de la Constitución Nacional; art. 37 de la ley 24.240” (**Sala 1**, causa 12.930/2007 del 18/10/16 y sus citas).

Y en este punto respecto de los agravios de la demandada con relación a la aplicación al caso de la normativa sobre consumo,

Fecha de firma: 02/11/2021
Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA
Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

cabe señalar que la relación de consumo que habilita la aplicación de la ley 24.240 y sus modificatorias, surge del vínculo establecido entre las partes, del cual resultan ajenas las hijas de la actora. Más aún cuando, como se verá al analizar el reclamo por daño moral, no hay ningún elemento que haga suponer que a los efectos de la reparación se tuvo en cuenta la situación de aquellas.

Tampoco resulta admisible el argumento de que enviar

verificadores o efectuar reintegros al cliente dan muestra de que la empresa se ciñó a la normativa y cumplió los requerimientos de su usuaria –letras **b), c) y d)**, toda vez que –como ya se dijo- estamos hablando de las actividades que en función de la ley aplicable debe llevar a cabo, justamente cuando no se cumple adecuadamente con el servicio, que es lo que se ha verificado en este caso.

Específicamente respecto de los reintegros, cabe señalar que el daño que se alega en estas actuaciones es de carácter extrapatrimonial y en este sentido, la devolución por la falta de funcionamiento, no invalida el reclamo por los padecimientos de tipo espiritual que le significó la falta de servicio. Más aún, el fallo desestimó el reclamo por reintegro del valor del abono (ver fs. 575).

Sin perjuicio de que lo expuesto hasta aquí resulta más que suficiente para desestimar los agravios y confirmar el fallo de primera instancia, resta analizar un elemento de juicio dirimente en lo que respecta a la prueba del incumplimiento de la demandada y es que, en palabras del perito ingeniero, tal como estaba conectado el servicio y los metros que debía recorrer el cable hasta el domicilio de la actora, no era posible que el mismo se prestara con la debida regularidad. Y este argumento no ha sido rebatido por la apelante.

En efecto, expone el experto en respuesta al punto de pericia b) de la actora, referido al motivo del mal funcionamiento: “la distancia desde la Central a la casa del cliente, el estado del cableado y el ruido agregado proveniente de los servicios prestado por los otros

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

pares y fuentes externas” (ver fs. 510). Es decir que objetivamente las condiciones de instalación no permitían que el servicio se prestara

correctamente. Los reclamos, las verificaciones, las devoluciones de dinero, no son más que las consecuencias lógicas de un servicio que carecía de las condiciones para ser prestado como se debía.

Y tal como expuso también en contestación a los puntos de pericia de la demanda, la deficiente prestación del servicio se manifiesta en velocidades de datos inaceptablemente bajas y pérdidas de sincronismo que provocaron la pérdida de conectividad. (punto a.), a lo que se agrega el largo recorrido de los pares (alrededor de 5 km.) con un cableado secundario que combina tramos aéreo y subterráneo, donde se verifican conexiones y empalmes sulfatados y cruzadas con el Repetidor General y sub-repetidor (punto b.) (ver fs. 510vta./511).

En definitiva, corresponde desestimar los agravios individualizados bajos las letras **a), b), c) y d)** y confirmar el fallo en cuanto atribuye responsabilidad a la demanda por el incumplimiento.

7. Con relación a los cuestionamientos a la suma establecida en concepto de daño moral identificadas con las letras **e)**, cabe señalar que conforme expusiera en la **Sala 1** que integro (causa 2598/2009 del 30/9/19 y sus citas), es sabido que el daño moral existe cuando se lesionan derechos de las personas que son extraños a valores económicos, esto es, cuando el agravio incide en las afecciones legítimas: la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad física, los afectos familiares. Su reparación tiene carácter resarcitorio y no sancionatorio, pues se procura establecer una compensación que, en alguna medida, morigere los efectos del daño moral sufrido Y que en materia de incumplimiento contractual, la admisión de una indemnización por este concepto tiene carácter restrictivo y el juez debe ponderar su procedencia en atención al hecho generador y a las particularidades del caso. Este criterio ha sido aplicado por el Tribunal que integro,

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

que ha exigido la constatación de molestias o padecimientos que hieren a la víctima, es decir, que exceden la mera contrariedad por la frustración de la relación convenida y esperada.

En el caso, no caben dudas de que la cantidad de reclamos y trámites que debió llevar a cabo la actora para intentar contar con el servicio que había contratado, constituyen motivo suficiente para admitir el daño moral, a lo que se le suman los contratiempos y privaciones producto específicamente de la privación de poder utilizar el servicio tan importante en la vida cotidiana y en el caso de la actora, específicamente para comunicarse con sus hijas cuando estaban de viaje.

Y justamente en este punto, corresponde analizar la vinculación entre el reclamo de la actora y la situación laboral de sus hijas que a criterio de la demandada inhiben la posibilidad de aplicar al caso la ley de Defensa del Consumidor.

Tal como lo recuerda un fallo de la Sala D de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital en la causa “Mesquida Esteban J. c/ Caja de Seguros S.A. s/ ordinario” -del 8/5/13, la doctrina de los autores ha definido al consumidor final como quien adquiere bienes o servicios sin intención de obtener una ganancia por su posterior enajenación, ni de emplearlo en un proceso de producción o comercialización de bienes o servicios destinados al mercado (Farina, Juan M. “Defensa del Consumidor y del Usuario”, cáp. I, art. 1, punto 4.b, p. 45, ed. 2004). Es decir, el uso que tiene el bien al agotarse el circuito económico en cuanto pone fin, a través de su consumo o utilización, a la vida económica del bien o servicio en actividades de fabricación, producción, distribución o prestación, resultando relevante que el propósito final no lo constituya disponer del bien o del servicio con carácter profesional (Stiglitz-Stiglitz, “Derechos y defensa del consumidor”, cáp. IV, nro. 1.a, p. 113, ed. 1994).



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

En virtud de lo expuesto resulta claro que no podría reclamarse por el daño moral que se sufre por el incumplimiento si se invoca como fundamento la angustia o padecimientos espirituales por no poder cumplir con compromisos laborales para terceras personas.

Ahora bien, eso no es lo que sucede en el caso de autos.

En primer lugar, las hijas de la actora no son parte del proceso y no han hecho ningún reclamo en ese sentido. En segundo lugar, más allá de que la actora al relatar los hechos (ver fs. 178 vta.) y también al momento de fundamentar el reclamo (ver fs. 180vta.) hizo referencia, entre otras cosas, a la situación laboral de sus hijas, lo cierto es que no surge del fallo que la jueza de grado haya tenido en cuenta este aspecto a la hora de cuantificar la reparación.

Adviértase que la magistrada expone que “para la actora el servicio de internet era importante puesto que tenía como fin mantener una vía de comunicación con sus hijas, y la privación de ese elemento de uso personal, necesariamente debió proyectar sobre su vida cotidiana consecuencias dañosas (...)” (ver fs. 573vta.). No hay aquí referencia alguna al trabajo de sus hijas sino a la comunicación “con” sus hijas, lo cual se justifica ya que tal como expresó en la demanda ellas “viajan constantemente al exterior y es un medio de comunicación” (ver fs. 178vta.). Es decir que más allá de que trabajen conectadas o que internet sirva para sus trabajos, lo cierto es que cuando viajan al exterior es el medio de comunicación que tiene con ellas y ésta es la fundamentación de la reparación.

En definitiva, teniendo en cuenta los elementos de prueba reseñados que dan cuenta de los padecimientos sufridos por la actora y la suma establecida en primera instancia, no advierto elementos que justifiquen apartarse de esa decisión, por lo que propongo desestimar el agravio indicado con la letra e) y confirmar el fallo en este aspecto.

8. Respecto de la suma establecida en concepto de daño punitivo y su procedencia, que genera los agravios de la apelante



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

individualizados con las letras **f)**, **g)** y **h)**, cabe formular las siguientes consideraciones.

Como ha quedado expuesto en el punto anterior, quien reclama el resarcimiento del daño moral sufrido por el incumplimiento de la prestación del servicio de internet es la Sra. María Magdalena Herrera, sin que la situación de sus hijas haya tenido ninguna relevancia a la hora de determinar la procedencia y cuantía de la reparación, por lo cual nada obsta a la procedencia del daño punitivo si se dan los presupuesto que establece el art. 52 de la ley 24.240.

Con relación al argumento vinculado al rechazo del planteo de inconstitucionalidad –letra **g)**– cabe remitirse a los términos del dictamen del Sr. Fiscal Federal de Cámara donde se señala que los términos genéricos en que se funda el planteo carecen de un sólido desarrollo argumental (conf. Fallos: 300:241; 302:457 y 305:518, entre otros).

El dictamen indica también que el apelante en su presentación se limitó a señalar que la norma tiene naturaleza penal y resultaría violatoria del derecho de defensa y del principio de igualdad, sin consustanciar los alcances de tales derechos constitucionales con la disposición objetada, ni controvertir los fundamentos tenidos en cuenta por la jueza de grado para desestimar el planteo.

Finalmente, con cita de un fallo de la Sala 2 del Tribunal (causa 7.515/11 del 16/3/15) recuerda que más allá de la criticada técnica legislativa utilizada en la redacción del artículo 52bis de la ley 24.240, no puede desconocerse que la incorporación del daño punitivo se revela como un instituto necesario a la hora de poner coto a conductas desaprensivas por parte de los proveedores que generen perjuicios a los usuarios de los servicios que prestan.

Y esta conclusión del dictamen, nos remite al hecho de que



Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

la admisión de una pena privada está estrechamente vinculada con la idea de prevención de ciertos daños mediante una sanción ejemplar y el desmantelamiento de los efectos de los actos ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (conf. Stiglitz Rubén S. y Pizarro Ramón, “Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor”, La Ley 2009-B-p. 949) (conf. **Sala 1**, causas 4.862/13 del 9/11/17, 7.712/09 del 17/12/13, 4.086/14 del 1/4/19 y 2.601/15 del 5/3/20, entre otras).

Nótese que en el presente, el tiempo transcurrido desde el primer reclamo sin una respuesta satisfactoria, unido a la cantidad de reclamos efectuados por la usuaria del servicio que le dieron una y otra vez a la demandada la oportunidad de resolver el problema, justifican ampliamente la procedencia de la reparación.

Y dos elementos adicionales refuerzan esta conclusión. En primer término, la conducta desaprensiva y poco colaborativa de la empresa en el propio trámite de la causa. En ese sentido, el perito en su informe expresa: “La demandada no proveyó este dato, pese a los reiterados pedidos” (fs. 509 vta. último párrafo); “Las explicaciones técnicas que solicité a la empresa no tuvieron una respuesta apropiada, ya que se limitó a contestar perogrulladas sin ninguna profundidad de análisis técnico- profesional” (fs. 510, segundo párrafo).

En segundo término, el propio perito explicitó al menos 7 factores que podrían haberse aplicado para mejorar la calidad del servicio, pero que la demandada no consideró (ver fs. 510vta.).

Como consecuencia de lo expuesto, corresponde desestimar el planteo articulado bajo la letra **g)**, y confirmar el fallo en este aspecto.

9. Con relación al agravio individualizado con la letra **j)** referido al hito inicial para el cómputo de los intereses, debe ser

desestimado también, toda vez que el criterio utilizado por el juez de

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

grado se corresponde con el que aplica el tribunal en este tipo de casos.

En efecto, se ha resuelto con anterioridad que los intereses deben correr desde la fecha del evento dañoso, toda vez que fue en ese preciso instante en que quedaron configurados como daños definitivos (confr., **esta Sala**, causa "Soberon c/ Gendarmería Nacional" del 3/2/09; entre otras; **Sala 2**, causas n° 3387/96 del 5/07/2005 y causa n° 7202/04 del 28/8/2007). Ello, en forma coincidente a lo expuesto en el fallo plenario dictado por esta Cámara en autos "Barrera" del 8/6/05, del cual se desprende que los intereses deben computarse desde el inicio de la interrupción del servicio de energía eléctrica, situación que puede ser aplicada análogamente a situaciones como la de autos.

Claramente la excepción a este principio –como bien lo resuelve el fallo- es la suma establecida en concepto de daño punitivo que fue establecida a la fecha del pronunciamiento y que llevará intereses a partir de que el fallo se encuentre firme.

10. Tampoco resulta admisible la pretensión de que las costas sean impuesta a la actora –letra **i)**-, teniendo en cuenta el modo en que se resuelve y su carácter de vencida en el pleito (art. 68, primer párrafo del Código Procesal).

11. Por último las consideraciones efectuadas respecto de las regulaciones de honorarios a letrados, peritos y mediadora –letra **k)**-, resultan extemporáneas (artículo 244 del Código Procesal). En razón de todo lo expuesto, propongo al Acuerdo confirmar el fallo en todo cuanto fue materia de agravio.

Las cosas de Alzada se imponen a la apelante vencida (art. 68, primer párrafo, del Código Procesal).

Así voto.

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

El señor juez **Ricardo Gustavo Recondo**, por análogos fundamentos adhiere al voto precedente. Con lo que terminó el acto de lo que doy fe.

Verónica Heilbron
Secretaria de Cámara

Buenos Aires, 2 de noviembre de 2021.

Y VISTO: lo deliberado y las conclusiones a las que se arriba en el Acuerdo precedente, el Tribunal **RESUELVE:** confirmar el fallo en todo cuanto fue materia de agravio.

Las cosas de Alzada se imponen a la apelante vencida (art. 68, primer párrafo, del Código Procesal).

Corresponde ahora tratar el recurso de apelación deducido a fs. 582 -y concedido a fs. 583- por el letrado patrocinante de la parte actora contra la regulación de honorarios de fs. 576 por considerarla insuficiente.

En tal sentido, atendiendo al mérito, calidad y eficacia de las tareas desarrolladas y las etapas cumplidas, así como la naturaleza del proceso, su resultado, el monto por el que prospera la acción y los mínimos establecidos por la ley, por las 2 etapas de actuaciones llevadas a cabo durante la vigencia de la ley 21.839, se elevan los honorarios del **Dr. Daniel S. Gómez** a la suma de pesos cuarenta y nueve mil doscientos ochenta (\$49.280) (conf. arts. 6, 7, 8, 19, 37 y 38 de la 21.839 –texto según ley 24.432).

Por las tareas desarrolladas en Alzada y teniendo en cuenta el resultado obtenido, se establecen los honorarios del **Dr.**

Daniel S. Gómez, en 2,5 UMAS equivalentes a la suma de pesos quince mil cuatrocientos (\$15.400) (art. 30 y conchs. de la ley 27.423, Ac. 21/21 CSJN).

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858



Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

El señor juez Guillermo Alberto Antelo no suscribe por hallarse en uso de licencia (art. 109 del RJN).

Regístrese, notifíquese, publíquese y devuélvase.

Fernando A. Uriarte Ricardo Gustavo Recondo

Fecha de firma: 02/11/2021

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: VERONICA HEILBRON, SECRETARIA DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA

#19621711#307625707#20211102082909858