

## Danos Y Perjuicios Incumplimiento Contractual Servicio De Telefonía Dano Moral Danos Punitivos

### JURISPRUDENCIA

### Daños y perjuicios. Incumplimiento contractual. Servicio de

telefonía. Daño moral. Daños punitivos Se revoca parcialmente la sentencia apelada y se condena a la empresa de telefonía demandada a los daños punitivos, derivados del destrato recibido por la actora al reclamar la conexión de una línea telefónica domiciliaria y el servicio de internet, sin haberlo logrado, no obstante las intimaciones y reclamos efectuados ante la empresa y el Ente de Control.

En la Ciudad de Córdoba, a las horas del día veintinueve de septiembre de dos mil dieciséis, se reunieron en Audiencia Pública los Sres. Vocales de esta Excm. Cámara Sexta de Apelaciones en lo Civil y Comercial, en presencia de Secretaria autorizante, en estos autos caratulados: ?MERLI MAARIT ELINA C/ TELECOM ARGENTINA S.A. - ABREVIADO - CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO - RECURSO DE APELACION (EXPTE. N° 2573644/36)?, venidos a los fines de resolver los recursos de apelación interpuestos por las partes en contra de la Sentencia Número Cuatrocientos Noventa y Cinco dictada el día once de noviembre de dos mil quince por el Sr. Juez de Primera Instancia y Cuadragésimo Séptima Nominación Civil y Comercial, Dr. Domingo Ignacio Fassetta quien resolvió: ?1°) Hacer lugar parcialmente a la demanda incoada en autos por la Sra. MAAREIT ELINA MERLI, D.N.I. N° ... y en consecuencia: a) Condenar a TELECOM ARGENTINA S.A. a abonar a la actora en el plazo de diez (10) días y bajo apercibimiento de ejecución, la suma de pesos treinta mil (\$ 30.000,00) en concepto de Daño Moral, con más los intereses establecidos en el considerando pertinente; y costas anejas a dicho rubro, a cuyo fin regulo los honorarios del Dr. Hugo Nicolás Ramia, en la suma de pesos once mil (\$ 11.000,00), con más la de pesos un mil ciento setenta con 27/100 (\$ 1.170,27), correspondientes al art. 104 inc. 5 de la ley 9459; b) Rechazar el reclamo de la Actora por el rubro ?daño punitivo?, sin costas, conforme lo expresado supra; c) No emitir pronunciamiento sobre el rubro ?traslado del servicio? por haber devenido abstracto, sin costas. 2°) Regular los honorarios de la Perito Contadora Oficial Susana Graciela Moine en la suma de pesos cuatro mil (\$ 4.000,00), los serán soportados por los litigantes de modo solidario (frente al perito) y en partes iguales entre sí (de regreso). 3°) Firme la presente, restitúyase por Secretaría y a sus presentantes, los documentos acompañados a la instancia, debiendo dejar recibo en autos y en el bibliorato correspondiente. Prot...?. EL TRIBUNAL: se planteó las siguientes cuestiones a resolver: 1) ¿Es ajustada a derecho la sentencia dictada? 2) En su caso ¿qué pronunciamiento corresponde dictar? Previo sorteo de ley, los Sres. Vocales votaron de la siguiente manera: EL SEÑOR VOCAL DOCTOR WALTER ADRIAN SIMES A LA PRIMERA CUESTION DIJO: I- Llegan las actuaciones a este Tribunal de Alzada en virtud del recurso de apelación que interpone las partes en contra de la sentencia cuya parte resolutive se encuentra arriba transcrita. A fs. 269/273 corre adjunto el escrito de expresión de agravios presentado por la actora mediante el cual cuestiona las razones que adujo el Juzgador a los fines de rechazar el daño punitivo. De la lectura del fallo se infiere que el a-quo desconoció el espíritu de la ley N° 24.240 y del art. 42 de la Constitución Nacional que en forma indiscutible tutela los derechos de los usuarios y consumidores y en el caso, se está ante una relación de consumo. II- Corrido el traslado del art. 372 del C.P.C., es evacuado a fs. 275/277, escrito al cual me remito en honor a la brevedad. III- A fs. 326/329 corre adjunto el escrito de expresión de agravios presentado por el apoderado de la firma demandada, mediante el cual cuestiona el monto de \$ 30.000 mandado a pagar en concepto de daño moral por cuanto el actor había reclamado la suma de \$ 15.000 por tal concepto, lo cual importa un límite para el Sentenciante quien no puede conceder una indemnización mayor a la solicitada. Indica el apelante que el fundamento por el cual el A-quo consideró, al tiempo de cuantificar el daño moral, que debía tenerse en cuenta la expectativa total del reclamo, esto es \$ 65.000 independientemente de la vía de introducción que efectuara la actora (daño moral \$ 15.000 y daño punitivo \$ 50.000) y en ese camino conceder una indemnización por daño moral superior a la solicitada, no resulta ajustado a derecho pues se trata de pretensiones diferentes y el decisorio se aparta del monto estimado por el actor. Solicita en definitiva, se acoja el recurso, con costas. IV- Corrido el traslado del art. 372 del C.P.C., es evacuado a fs. 331/333, escrito al cual me remito en honor a la brevedad. V- A fs. 282/298 y fs. 336/349 corren adjuntos los dictámenes emitidos por el Sr. Fiscal de Cámaras Civiles y Comerciales. VI- La actora apeló la sentencia y cuestionó el rechazo del reclamo efectuado bajo el título ?Daño Punitivo?. Según las consideraciones que realizó el Juzgador, no resultaban aplicable al supuesto de autos las normas consumeriles pues la relación habida entre las partes se encontraba reglada por una norma general dictada por la Autoridad de Aplicación (Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones - Resolución SCN° 5/2013). Resulta menester destacar que la accionada al contestar la demanda no desconoció la existencia de una relación de consumo sino que sus argumentos defensivos se orientaron a negar la existencia de una conducta arbitraria, maliciosa y deliberadamente incumplidora. En ese camino sostuvo: ?...aun cuando se encuentre incorporada

la hipótesis de dicha sanción en la LDC, no se verifican, en nuestro caso, las circunstancias y extremos que la doctrina ha considerado como condición necesaria para su aplicación.?. Si bien es cierto que las partes son las encargadas de delinear los hechos que respaldan la pretensión o que enervan su procedencia mientras que el Juzgador es quien decide cual es la norma aplicable, no es menos cierto, que resulta un dato trascendente el hecho de que los litigantes no hayan cuestionado la aplicabilidad al supuesto de autos de las normas consumeriles. Desde otro ángulo y ya en lo que hace al fundamento esgrimido por el Juzgador, cabe decir, que el hecho de que exista un ente estatal que regule la actividad comercial de que se trata no autoriza a concluir en que las normas sustantivas que fueran legisladas a los fines de proteger los derechos de los consumidores resulten inaplicables. El ente estatal tiene por objeto efectuar un control de las cláusulas contractuales predisuestas y procurar una solución en sede administrativa a los conflictos que se presenten entre los consumidores y las empresas prestatarias del servicio pero ello no impide, frente al incumplimiento de lo ordenado por dichos entes, que el reclamo se canalice por ante el órgano jurisdiccional. La existencia del organismo estatal arriba referido no enerva la pretensión del actor del que el conflicto sea juzgado conforme a lo que establecen las normas del consumo. El Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones - Resolución SC N° 5/2013 señala ?...que el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL establece el derecho de los usuarios a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno; y, el deber de las autoridades de proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia y al control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Que el crecimiento del número de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y el consecuente aumento de tráfico en las redes, así como la evolución de las tecnologías en uso y la diversidad de servicios y de aplicaciones ofrecidas por los prestadores, hacen indispensable una actualización del marco normativo que incorpore niveles apropiados de calidad que redunden en beneficio de los usuarios. Que el control de la calidad y la eficiencia de los servicios es un deber de la Administración Pública, y en tal sentido, el Reglamento, que como Anexo forma parte de la presente Resolución, establece indicadores a los efectos de evaluar los niveles de calidad relacionados con la operatividad de la red y con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio. Que por lo tanto, y a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios, corresponde al Estado Nacional establecer y mantener actualizados los requisitos de calidad de los servicios de telecomunicaciones que garanticen una eficiente prestación y exigir a los prestadores una permanente adecuación de sus redes de modo tal que la calidad de funcionamiento satisfaga tales requerimientos. Que a efectos de proporcionar a los usuarios elementos que les permitan conocer la calidad del servicio prestado de manera objetiva y comparable, es necesario determinar un conjunto de datos observables y susceptibles de ser medidos, y asimismo disponer el carácter público de la información resultante de los procedimientos de auditoría y verificación técnica.?. Se trata de un reglamento destinado a regular y preservar el derecho de los consumidores del servicio y no a cercenar su facultad de reclamar ante la justicia. La COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES (CNC) es un organismo descentralizado de la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES (SECOM), que tiene como misión la regulación administrativa y técnica, el control, fiscalización y verificación en materia de telecomunicaciones, postal y de uso del espectro radioeléctrico. La CNC tiene competencia en todo el territorio nacional con Delegaciones provinciales en todo el país. Las principales funciones de la CNC, que surgen del Decreto N° 1185/90 y modificatorios, son: 1. Aplicar, interpretar y hacer cumplir leyes, decretos y demás normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones y postal. 2. Ejercer el poder de policía del espectro radioeléctrico, de las telecomunicaciones y de los servicios postales. 3. Asegurar la continuidad, igualdad y generalidad de los servicios de telecomunicaciones; y promover el carácter universal del Servicio Básico Telefónico a precios justos y razonables, así como la competencia leal y efectiva en la prestación de aquellos servicios que se encuentran dentro de nuestra competencia. 4. Controlar que las redes de telecomunicaciones funcionen de conformidad con las normas técnicas de calidad y compatibilidad establecidas. 5. Administrar el espectro radioeléctrico y autorizar el uso e instalación de los medios y sistemas para telecomunicaciones. 6. Garantizar el acceso de toda la población a los servicios postales básicos universales a precios accesibles, y a la provisión de la mayor cantidad y calidad de servicios, acorde con la evolución tecnológica de la actividad postal y conexas. 7. Fiscalizar la actividad realizada por el Correo Oficial y los Prestadores de Servicios Postales asegurando la calidad de las prestaciones y la observancia de los principios de regularidad, igualdad, generalidad y continuidad en el desarrollo de la actividad e inviolabilidad y secreto postal. 8. Aplicar las sanciones previstas en las licencias, autorizaciones, permisos y en la normativa aplicable en el ámbito postal y de las telecomunicaciones. 9. Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias, pudiendo requerir la intervención a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia. 10. Informar, proteger y asesorar sobre sus derechos a los usuarios, tramitando sus quejas y reclamos. 11. Asistir a la Secretaria de Comunicaciones en: La actualización y elaboración de los planes técnicos fundamentales de telecomunicaciones, en lo referente a la compatibilidad operativa. La elaboración de propuestas de reglamentos generales para los servicios de telecomunicaciones y para la actividad postal. La gestión y administración del espectro radioeléctrico, la gestión de las órbitas de los satélites, el control, fiscalización y

verificación de acuerdo con la normativa aplicable y las políticas del Gobierno Nacional para el sector. La representación del Estado Nacional ante los organismos y entidades internacionales, así como en la elaboración y negociación de tratados, acuerdos o convenios internacionales y de cooperación técnica y asistencia, relacionados con la administración, gestión y control del Espectro Radioeléctrico. Lo expuesto evidencia que el control genérico que lleva adelante el estado mediante el Reglamento arriba referido y los reclamos administrativos que se realice por ante la Comisión Nacional de Comunicaciones no traen aparejada la inaplicabilidad de las normas destinadas a resguardar los derechos de los consumidores. VII- Atento lo arriba resuelto y siendo aplicables las normas contenidas en la Ley 24.240, debe analizarse si resulta procedente el reclamo efectuado en concepto de "Daño Punitivo". La Sra. Maarit Elina Merli inició demanda de daños y perjuicios en contra de Telecom Argentina S.A. en su carácter de usuaria de un servicio de telefonía fija, internet y multimedia. La actora demandó por cumplimiento de contrato atento haber abonado los gastos de conexión de una línea telefónica domiciliaria y el servicio de internet y no haber logrado, no obstante las intimaciones y reclamo efectuados ante la empresa y el Ente de Control (CNC), su cumplimiento por parte de la prestataria del servicio (Telecom).

A los fines de resolver acerca de la procedencia del rubro debe estarse a las probanzas rendidas en la causa siendo menester recordar que la actividad probatoria debe ajustarse al modelo donde se aplica. En estos procesos donde se busca proteger las relaciones de consumo, hay una presunción que considerando la debilidad del consumidor o usuario, admite que en casos de duda se aplique la interpretación más favorable para el afectado. Los daños punitivos han sido definido como "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón Daniel, Daño Moral, p. 453, Hammurabi, Bs.As., 1996.). Ante determinadas situaciones lesivas, la mera reparación del perjuicio puede resultar insuficiente para dismantelar los efectos nocivos del ilícito. Frente a esto, la Ley de Defensa al Consumidor 24.240 (texto agregado por la ley 26.361) introdujo un sistema de multas. El art. 52 de la mencionada ley establece: "Daño Punitivo. 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.". Este instituto tiene un propósito netamente sancionatorio de un daño que resulta intolerable, siendo su finalidad punir graves inconductas, y prevenir el acaecimiento de hechos similares. Se ha sostenido en doctrina que dichas indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad o en casos excepcionales (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., en Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor, publicado en L.L. 2009 - B - 949), como así también que su reclamo requiere: "... a) La existencia de una víctima del daño; b) la finalidad de sancionar graves inconductas; y c) la prevención de hechos similares para el futuro? (cfr.: Cornet, Manuel - Rubio, Gabriel Alejandro, "Daños Punitivos", en Anuario de Derecho Civil, T. III, p.32, Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Córdoba, Ediciones Alveroni, Córdoba, 1997). Dicho instituto de carácter excepcional, debe ser empleado con prudencia frente a una plataforma fáctica que denote claramente, no sólo una prestación defectuosa del servicio, sino la intencionalidad de obtener provecho económico del accionar antijurídico, aun teniendo que pagar indemnizaciones, como así también evidencie por parte de la prestadora del servicio, la adopción de una conducta desaprensiva respecto a los reclamos del usuario. El art. 8 de la LDC exige una atención digna al consumidor lo cual se traduce en la obligación de evitarle un derrotero de reclamos en el que se haga caso omiso a su petición. Ello así, constituye la prestación dineraria o de otra naturaleza que el tribunal jurisdiccional ordena pagar a la víctima de un acto o hecho antijurídico teniendo como base elementos tales como los beneficios obtenidos por el dañador, el dolo, lo repugnante de la conducta, y otras circunstancias de la conducta, valoradas en el caso concreto, cuya finalidad es sancionatoria y preventiva. De tal modo, cabe ratificar el perfil de multa civil, es decir, de sanción represiva, que tiene el instituto en atención a que se independiza del carácter resarcitorio para reprimir inconductas graves y reiteradas de los proveedores. El daño punitivo parte de la premisa de que la mera reparación del perjuicio puede resultar insuficiente para dismantelar los efectos de ciertos ilícitos, en particular cuando quien daña lo hace con el propósito de obtener un rédito o beneficio, o al menos, con un grave menosprecio para los derechos de terceros.---La Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Rosario, sala IV en autos: "Vazquez Ferreyra, Roberto c. Claro AMX Argentina y otro s/daños y perjuicios" (LA LEY 17/10/2012, 17/10/2012, 10 - LLLitoral 2012 (octubre), 950, con nota de Marcelo G. Gelcich; RCyS 2012-XI, 66, con nota de Guillermo C. Ríos; Cita Online: AR/JUR/40764/2012), sostuvo: "...Así, los "daños punitivos" han sido definidos como aquellos "otorgados para castigar al demandado por una conducta particularmente "grave", y para desalentar esa conducta en el "futuro". También se lo define como "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves

inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro? (conf. Pizarro, Ramón D., "Daños punitivos?", en "Derechos de Daños", 2a. Parte, La Rocca, Bs. AS., 1993, P. 291/292; Citado en Picasso, S, "Nuevas categorías de daños en la ley de defensa del consumidor?", Suplemento especial, LL, "Reforma a la ley de defensa del consumidor abril del 2008). Empero no están relacionados con la actuación en juicio y según lo tiene sentados esta Sala haciendo una interpretación "restrictiva" del mismo, dijo en antecedentes que no cualquier incumplimiento contractual puede dar lugar a la condena de pago de daño punitivo, perjuicio que se vincula a la relación costo-beneficio de los co-contratantes?. A la luz de los lineamientos señalados, procederé al análisis de las constancias obrantes en la causa a los fines de dilucidar si se detecta aquel presupuesto subjetivo y objetivo que hace pasible la aplicación de la sanción en análisis. Se encuentra probado el tiempo durante el cual se requirió el traslado del servicio de telefonía como el derrotero ulterior al 29/10/13 que debió seguirse para ver satisfecha la requisitoria. Que según da cuenta la testimonial de fs. 171 ello se verificó luego de un año.- En el fallo apelado, se ponderó la inexistencia de impedimentos técnicos que obstaculizaran la instalación del servicio en tiempo oportuno, como también se revirtió el argumento por el cual la demandada sostenía que no existía norma legal que estableciera un plazo de ejecución pues ello se encontraba debidamente reglado en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones - Resolución SC N° 5/2013. Luego se indicó, que las conductas llevadas a cabo por la demandada pusieron de manifiesto el verdadero detrato que sufrió el cliente como también una actitud irreverente e irrespetuosa pues en ningún momento procuró compensar o atemperar las molestias causadas a su propio cliente. La plataforma fáctica constatada por el Juzgador justifican debidamente la procedencia de la sanción punitiva pues la conducta desplegada por la prestadora no se compadeció con la esperable de quien tenía a su cargo la explotación exclusiva de un servicio público domiciliario de carácter esencial, incumpliendo además con la obligación impuesta por resolución de la Comisión Nacional de Comunicaciones. Dispuesta la procedencia del Daño Punitivo y previo ingresar a la tarea de cuantificación, resulta menester traer a colación que el Magistrado en su fallo sostuvo: "...frente a los hechos (acreditados en autos) que dieron pie al reclamo y la escasa significación que para la accionada, ha tenido (antes y durante el juicio) la satisfacción de su cliente, consideramos que a la hora de determinar e quantum del rubro daño moral, puede tenerse en cuenta la expectativa económica total del reclamo (\$ 65.000), independientemente de la vía de introducción que efectuara la actora (daño moral y daño punitivo), ello así, toda vez que aunque el objetivo de su institución difiere, el resultado patrimonial es el mismo (traslación de una suma de dinero del demandado al actor, derivada de la comisión de un mismo hecho) y por ende, teniendo presente que la propia actora ha demandado "lo que en más o en menos resulte...?", el capítulo debe ser admitido, por la suma de pesos treinta mil (\$ 30.000), que aparece justa y equitativa, frente a las circunstancias del caso?. Lo arriba transcrito evidencia que si bien formalmente no se hizo lugar al reclamo de daño punitivo como ítem independiente si fue considerado ese reclamo a los fines de aumentar la cuantía del rubro daño moral pues se había solicitado la suma de \$ 15.000 por tal concepto y se reconoció \$ 30.000 con expresa alusión a la realización de una traslación del dinero. La conclusión arriba expuesta no resulta ajustada a derecho por cuanto se trata de reclamos que tienden a resarcir secuelas de diferente naturaleza. El daño moral busca indemnizar los padecimientos espirituales con génesis en el hecho lesivo, mientras que el daño punitivo procura punir las inconductas del demandado mediante el pago a la víctima de una suma de dinero. El principal propósito del instituto consiste en sancionar las inconductas, en el caso, del prestador del servicio telefónico y de internet y prevenir el acaecimiento de hechos similares. Hecha esta aclaración, he de proceder a cuantificar la indemnización a otorgar por tal concepto para luego analizar el agravio mediante el cual la demandada cuestionó la cuantía del daño moral. Esta Cámara en autos: "BENEJAM, ONOFRE ALEJANDRO C/ TELECOM ARGENTINA S.A. - ABREVIADO - CUMPLIMIENTO / RESOLUCION DE CONTRATO - RECURSO DE APELACION (EXPTE. N° 2196285/36)" Sent. N° 42 de fecha 08 de abril de 2014 de fecha confirmó la cuantificación realizada en la instancia anterior en la suma de \$ 20.000 dejando sentado que el monto no era susceptible de ser elevado debido a no haber sido cuestionado por su beneficiario. La jurisprudencia ha resuelto en casos similares -demora en trasladar la línea telefónica por cambio de domicilio del usuario- mandar a pagar por tal concepto la suma de \$ 25.000 (vgr. STJ de Jujuy in re "Recurso de inconstitucionalidad interpuesto en expte. N° A-53.893/12 (Sala IV - Cámara Civil y Comercial) Amparo: Montaldi, Juan José c. Telecom Argentina S.A. por violación a la ley 24.240?, sentencia del 30/10/2013) y \$ 25.000 en autos. En autos: "Coelli María Carolina y otro c/ EDESUR S.A. s/ daños y perjuicios" fallado por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal el día 16-mar-2015, cita MJ-JU-M-93296-AR | MJJ93296 | MJJ93296 se procedió a reconocer una indemnización por daño punitivo contra la empresa de energía eléctrica, como consecuencia del extenso corte de suministro, toda vez que incumplió su obligación de resultado consistente en prestar el servicio de modo eficiente, en la suma de \$ 25.000. En esta inteligencia, luego de haber ponderado las pruebas rendidas conforme a las reglas de la sana crítica racional y lo dictaminado por el Sr. Fiscal de Cámaras Civiles y Comerciales a fs. 282/298, considero corresponde acoger el recurso de apelación interpuesto por la actora, revocar parcialmente la sentencia y en consecuencia condenar a la demandada a abonar en concepto de Daño Punitivo la suma de \$ 25.000 con más los intereses fijados en la sentencia pero desde el dictado de la presente. Las costas por

la tramitación del presente recurso se imponen a la parte demandada (art. 130 del C.P.C.) debiendo estimarse los honorarios de los letrados intervinientes conforme a las pautas arancelarias establecidas en los arts. 36, 39 y 40 de la ley arancelaria, calculado sobre lo que fue motivo de agravios. VIII- A esta altura he de tratar el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada. Se cuestiona la razón que adujo el Juzgador a los fines de cuantificar la indemnización solicitada en concepto de daño moral por un monto superior al pretendido por quien sufrió la lesión. En primer lugar cabe recordar que al tratar el recurso de apelación de la actora se estableció que no resultaba ajustado a derecho conceder en concepto de daño moral una indemnización superior a la pretendida sobre la base de declarar improcedente el rubro daño punitivo. Sentada esta premisa y de acuerdo a lo que evidencian las constancias obrantes en la causa corresponde resolver si la decisión del A-quo de cuantificar el reclamo en una suma superior a la pretendida resulta ajustada a derecho. El art. 329 del C.P.C. establece que el Tribunal deberá tomar por base en la sentencia la exposición de los hechos contenidos en los escritos de demanda y contestación o de ampliación, en su caso. Es decir que toda sentencia debe expedirse, observando el principio de congruencia, que consiste en la exigencia de correlación total entre aquella y la pretensión. Respecto al rubro daño moral, si bien es cierto que su cuantificación depende en cierta medida del prudente arbitrio judicial, no es menos cierto que es el damnificado quien sufrió el daño y padeció los perjuicios quien estima la cuantía del resarcimiento que pretende recibir. Esta primera estimación que realiza el actor es susceptible de ser modificada en lo que más o en menos resulte de la prueba rendida pero en el supuesto de autos, la actora no modificó su pretensión y las constancias obrantes en el proceso no evidencian la existencia de razones fácticas ni jurídicas que justifiquen elevar el monto pretendido por tal concepto. Ello así, corresponde acoger el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada, revocar la sentencia y en consecuencia establecer en concepto de daño moral la suma de \$ 15.000 que deberán ser abonados con más el interés fijado en la sentencia de primera instancia. Las costas por la tramitación del presente recurso se imponen a la actora (art. 130 del C.P.C.), debiéndose regular honorarios a los letrados de acuerdo a las pautas establecidas en los arts. 36, 39 y 40 de la ley arancelaria, calculado sobre lo que fue motivo de agravios. EL SEÑOR VOCAL DOCTOR ALBERTO F. ZARZA A LA PRIMERA CUESTION DIJO: Que adhería a lo expresado por el Sr. Vocal preopinante y vota en igual sentido a esta cuestión propuesta ya que comparte los fundamentos. LA SEÑORA VOCAL DOCTORA SILVIA B. PALACIO DE CAEIRO A LA PRIMERA CUESTION DIJO: Que adhería a lo expresado por el Sr. Vocal de primer voto y vota en igual sentido a esta cuestión propuesta ya que comparte los fundamentos. EL SEÑOR VOCAL DOCTOR WALTER ADRIAN SIMES A LA SEGUNDA CUESTION DIJO: Corresponde: 1- Acoger el recurso de apelación interpuesto por la Sra. Maarit Elina Merli, revocar parcialmente la sentencia y, en consecuencia, condenar a la demandada a abonar a la actora, en el término de diez días y bajo apercibimiento de ley la suma de pesos veinticinco mil (\$ 25.000) en concepto de daño punitivo con más los intereses desde el dictado de la presente. 2- Las costas en la Alzada se imponen a la vencida. 3- Estimar los honorarios de los letrados intervinientes conforme las pautas dadas en los arts. 36, 39 y 40 de la ley arancelaria calculado sobre lo que fue motivo de agravios. 4- Acoger el recurso de apelación interpuesto por la demandada ?Telecom Argentina S.A.?, revocar parcialmente la sentencia y, en consecuencia, cuantificar el rubro daño moral en la suma de pesos quince mil (\$ 15.000) que deberá ser abonado con más los intereses fijados en la sentencia de primera instancia desde la fecha allí señalada. 5- Las costas por la tramitación del presente recurso se imponen a la actora (art. 130 del C.P.C.), debiéndose regular honorarios a los letrados conforme a las pautas establecidas en los arts. 36, 39 y 40 de la ley arancelaria, calculado sobre lo que fue motivo de agravios. EL SEÑOR VOCAL DOCTOR ALBERTO F. ZARZA A LA SEGUNDA CUESTION DIJO: Que adhería a lo expresado por el Sr. Vocal preopinante y vota en igual sentido a esta cuestión propuesta ya que comparte los fundamentos. LA SEÑORA VOCAL DOCTORA SILVIA B. PALACIO DE CAEIRO A LA SEGUNDA CUESTION DIJO: Que adhería a lo expresado por el Sr. Vocal de primer voto y vota en igual sentido a esta cuestión propuesta ya que comparte los fundamentos. Por ello, y el resultado de la votación que antecede. SE RESUELVE: 1- Acoger el recurso de apelación interpuesto por la Sra. Maarit Elina Merli, revocar parcialmente la sentencia y, en consecuencia, condenar a la demandada a abonar a la actora, en el término de diez días y bajo apercibimiento de ley, la suma de pesos veinticinco mil (\$ 25.000) en concepto de daño punitivo con más los intereses fijados en el fallo de primera instancia, pero desde el dictado de la presente. 2- Las costas en la Alzada se imponen a la vencida (art. 130 del C.P.C.). 3- Estimar los honorarios del Dr. Hugo Nicolas Ramia en el ... % del punto medio de la escala del art. 36 de la ley arancelaria calculado sobre lo que fue motivo de agravios y los del Dr. Eduardo Andrés Piscitello en el ... % del mínimo de la escala del artículo arriba referido, sobre lo que fue motivo de agravios. 4- Acoger el recurso de apelación interpuesto por la demandada ?Telecom Argentina S.A.?, revocar parcialmente la sentencia y, en consecuencia, cuantificar el rubro daño moral en la suma de pesos quince mil (\$ 15.000) que deberá ser abonado con más los intereses fijados en la sentencia de primera instancia desde la fecha allí señalada. 4- Las costas por la tramitación del presente recurso se imponen a la actora (art. 130 del C.P.C.). 5- Estimar los honorarios del Dr. Eduardo A. Piscitello en el ... % del punto medio de la escala del art. 36 de la ley arancelaria y los del Dr. Hugo Nicolás Ramia en el ... % del mínimo de la escala arriba referida, calculado sobre lo que fue motivo

de agravios. Protocolícese y hágase saber. Con lo que terminó el acto que firman los Señores Vocales.-

Correlaciones: Krause, Carlos Federico c/Telecom Argentina Stet-France Telecom s/daños y perjuicios incumplimiento contractual - Cám. Civ. y Com. San Martín - Sala III - 16/10/2015 011275E