

Danos Y Perjuicios Responsabilidad De Las Empresas Telefonicas

JURISPRUDENCIA

DAÑOS Y PERJUICIOS. Responsabilidad de las empresas

telefónicas Se confirma en lo sustancial la sentencia que condenó a la empresa telefónica demandada a indemnizar a la actora por las deficiencias en la prestación del servicio a su cargo. En Buenos Aires, a los 4 días del mes de octubre del año dos mil diecisiete, 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 "Pezzano de Ulloa Catalina Aurora c/ Telecom Argentina S.A. s/ incumplimiento de servicio de telecomunicaciones", y de acuerdo al orden de sorteo el doctor Ricardo Gustavo Recondo dijo: I. Surge de las constancias de autos que la señora Catalina Aurora Pezzano de Ulloa era usuaria del servicio de telefonía que presta la empresa Telecom Argentina S.A., habiendo sido titular de las líneas N° 03484480442 y 03484480235 en Barrio Parque El Cazador del partido de Escobar, Provincia de Buenos Aires. Dichas líneas sufrieron diversas interrupciones a partir de los meses de enero y febrero de 2012, lo cual originó una serie de reclamos de parte de la usuaria al proveedor del servicio, sin haber recibido una pronta respuesta favorable a su pretensión. Finalmente, las líneas fueron dadas de baja en los meses de julio y diciembre de 2012 (ver documental de fs. 3/41; peritaje contable de fs. 129/130; documental reservada en sobre, que en este momento tengo a la vista).

En dicho contexto fáctico la señora Pezzano de Ulloa inició las presentes actuaciones, mediante las cuales solicitó la reparación de los daños y perjuicios que alegó haber sufrido a raíz de la deficiencia en la prestación del servicio de telefonía a cargo de la empresa demandada. Reclamó las sumas de \$ 30.000 por daño material, \$ 30.000 por daño moral y \$ 5.000 por daño a la expectativa, más un monto por daños punitivos y la multa resultante de la resolución dictada por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (fs. 42/47).

La señora jueza de primera instancia hizo lugar parcialmente a la demanda y condenó a Telecom Argentina S.A. al pago de \$ 6.000 (\$ 4.000 por daño moral y \$ 2.000 por daños punitivos) con más sus intereses en la forma que indicó y el 70% de las costas (fs. 201/208vta.). Contra dicho pronunciamiento se alzó la actora a fs. 215, recurso que fue concedido a fs. 216, fundado a fs. 239/242vta. y replicado a fs. 246/249vta. El recurso interpuesto por la demandada a fs. 217, que fue concedido a fs. 218, fue declarado mal concedido por inapelable por esta Alzada en el pronunciamiento glosado a fs. 237/238, habiendo sido asimismo rechazado a fs. 251/252 el recurso de revocatoria interpuesto a fs. 243/244.

La actora cuestiona el rechazo del daño material y el monto concedido en concepto de daño moral y de daños punitivos. Destaco que la primera queja que la apelante esgrime a fs. 239/vta. no ha de ser atendida, toda vez que sólo manifiesta su discrepancia con el conocido principio según el cual los jueces no están obligados a tratar todas y cada una de las argumentaciones desarrolladas por las partes, sino sólo aquellas que estimen conducentes para la correcta solución del litigio. Sin embargo, no especifica qué constancia probatoria fue soslayada por el sentenciante ni de qué manera aquella habría incidido en la resolución del conflicto.

II. En punto al daño material, la recurrente reclama las erogaciones que manifiesta haber realizado, correspondientes a la contratación de dos líneas de teléfono celular, más los gastos de traslado hacia y desde las oficinas de la demandada, sitas en la ciudad de La Plata. A fs. 113/115, la empresa de telefonía celular Personal da cuenta de la contratación de una línea de teléfono celular a nombre de la actora, detallando los importes facturados en el período reclamado. En punto a los gastos por traslados, luce agregada a autos una nota entregada a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones en la mesa de entradas de la Delegación La Plata (fs. 34/35). Respecto de las notas remitidas a la sección correspondiente a atención al cliente de Telecom, existen varias oficinas en el partido de Escobar según surge de la página web de la empresa referida, por lo que su presentación no pudo haber ocasionado mayores gastos al usuario. En las condiciones descriptas, encuentro razonable resarcir el rubro en cuestión con la suma de \$ 2.000.

III. El monto de \$ 4.000 reconocido en primera instancia en concepto de daño moral también es cuestionado por la actora. Lo primero que debo destacar es que por tratarse de un incumplimiento contractual, se rige por el art. 522 del Código Civil de Vélez Sarsfield (aplicable al caso de autos en virtud de la fecha en la que se sucedieron los hechos), el cual prevé una reparación optativa para el juez, quien debe valorar las circunstancias del caso, la relación jurídica de la que ha derivado el perjuicio y el hecho concreto que lo ha provocado, por lo que las molestias o incomodidades que la interrupción del servicio telefónico le ocasionó a la actora no deben ser diferentes de las que de ordinario debe soportar una de las partes del contrato ante la inejecución de las obligaciones de la otra. En este contexto legal, sabido es que para la procedencia del resarcimiento del daño moral se requiere prueba fehaciente de que por las circunstancias que rodearon la situación de quien formula el reclamo, debió éste experimentar una verdadera lesión espiritual y no las simples molestias que acompañan de ordinario al incumplimiento de un contrato. En este orden de ideas, se ha precisado que el daño moral debe entenderse configurado cuando media lesión a aquellos bienes no patrimoniales que tienen valor primordial en la vida del ser humano (libertad, honor, dignidad, prestigio, integridad física, afectos íntimos), pero no cubre cualquier inquietud o perturbación del

ánimo originados en la carencia transitoria de un bien material, por mucho que en él se encuentren comodidades o expansiones (Sala II, causa 7.659/92 del 9/05/95). En el caso de autos, la inejecución del contrato colocó a la actora ante la necesidad de reclamar el restablecimiento del servicio a fin de mantenerse con la debida comunicación, lo cual da lugar a una reparación, toda vez que la empresa telefónica no puede quedar al margen del injusto daño inferido, pues no puede soslayarse la utilidad cotidiana que proporcionan los teléfonos para la comunicación humana. Ahora bien, estimo que dicha reparación resulta suficiente con la suma reconocida en la instancia de grado, pues no se ha invocado -ni mucho menos acreditado- que concurran circunstancias especiales que excedan las típicas molestias que implican los reclamos que deben efectuarse ante el proveedor que cumple deficientemente con su servicio, más aun cuando la actora contaba con una línea de teléfono celular que la mantenía comunicada en su vida cotidiana. Se impone, en consecuencia, la confirmación del decisorio en crisis en el aspecto que se examina. IV. Resta tratar el rubro daños punitivos, respecto del cual sólo me abocaré a su quantum, toda vez que el recurso de la demandada fue declarado inapelable, por lo cual nada corresponde decidir en punto a la inconstitucionalidad planteada por dicha parte. Sabido es que el art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor, con las modificaciones introducidas por la ley 26.361, prevé expresamente la multa civil en ese estricto ámbito, para el caso de que el proveedor no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor. Esta parte de la norma, en cuanto requiere el mero incumplimiento para que resulte procedente la sanción, ha sido blanco de severas críticas por parte de la doctrina autoral. Pues bien, en una interpretación amplia de la norma, puede concluirse que el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales para con el consumidor configura meramente una condición que habilita al magistrado a valorar la procedencia de esta sanción ejemplar. Pero ello solo no basta. Además de ese incumplimiento -y la instancia de parte, claro está-, es imprescindible la existencia de una justificación jurídica adicional para arribar a la convicción fundada en derecho de que el demandado merece la sanción. Y esa justificación jurídica no es otra que el tipo particular de reproche que se exige a la conducta del agente dañador. Ello no puede ser de otra manera, a poco que se repare en la triple finalidad a la que está destinada la figura en cuestión. En efecto, a grandes rasgos, los daños punitivos, en primer lugar y tal como lo indica su denominación, buscan punir, sancionar, castigar determinadas conductas de acuerdo a pautas de valoración preestablecidas por el ordenamiento o libradas al discernimiento judicial. En segundo término, persiguen disuadir a fin de que la conducta sancionada no se vuelva a reiterar, función que encuentra su razón en el hecho de que por lo general las indemnizaciones no constituyen desaliento suficiente para la repetición de la conducta. Por último, se trata de un instrumento útil tendiente a hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos por el responsable mediante la causación del daño. Interesa hacer hincapié en la primera de las funciones referidas, es decir, la sancionatoria. Al respecto, la doctrina extranjera desdobra el objetivo sancionatorio de los daños punitivos en múltiples finalidades. Por un lado -se señala-, ayuda a restablecer el equilibrio emocional de la víctima, pues cuando el sistema judicial castiga al responsable de provocar un daño, aquélla obtiene cierta satisfacción al ver que quien la hizo sufrir no permanece impune. En segundo término, el castigo opera como una suerte de ?venganza? por parte de la sociedad, que utiliza este tipo particular de sanción impuesta por los jueces para mantener la paz social, canalizando la ?venganza privada? ante los estrados del magistrado interviniente en un caso concreto. Finalmente, el castigo de aquél que violó la ley sirve para recompensar a quien la cumplió (Owen, David G. ?Punitive damages in products liability litigation?, Michigan Law Review, volumen 74:1257 (June 1976), ps. 1279/1281). A su turno, dentro del pensamiento jurídico nacional, señala Pizarro que la punición sirve para alcanzar objetivos fundamentales en materia de retribución social, tanto para los transgresores de la ley, cuanto para quienes la obedecen. Si los primeros pudieran impunemente, o con beneficio, transgredir el ordenamiento jurídico, aquéllos que obedecen el sistema deberían soportar una porción desproporcionada dentro de un esquema que requiere sacrificios recíprocos y equivalentes a todos los ciudadanos. La punición refuerza esta convicción y al mismo tiempo cumple una función disuasiva futura para todos (Pizarro, Ramón D., ?Daños punitivos?, en Kemelmajer de Carlucci, Aída - Parellada, Carlos A., Derecho de Daños, segunda parte, Buenos Aires, Ediciones La Rocca, 1993). En este contexto, admitir la procedencia de esta figura de excepción ante un mero incumplimiento y sin exigirse ningún requisito adicional, transformaría a aquélla en un componente más de la condena que devendría -en definitiva- en una fuente de especulación para la víctima del daño, quien sólo buscará el engrosamiento de su indemnización. Todo ello desnaturalizaría los objetivos de los daños punitivos y echaría por la borda más de dos siglos de análisis de parte de jueces y doctrinarios en aquellos países en donde la aplicación del instituto es de larga data. Ahora bien, volviendo al punto de análisis, esto es, la conducta del agente dañador, debe ponerse de relieve que no cualquier obrar se hace merecedor de este tipo de sanción ejemplar. En efecto, los daños punitivos son excepcionales, toda vez que proceden únicamente frente a un grave reproche en la conducta del responsable de la causación del daño; es decir que el obrar de éste debe haber sido particularmente grave. La doctrina argentina es prácticamente unánime en aceptar la procedencia del instituto de los daños punitivos siempre y cuando se compruebe la existencia de una conducta dolosa o cercana al dolo en cabeza del responsable. Y no es necesario que medie un factor subjetivo de atribución con relación específica al hecho perjudicial, sino que basta una conducta objetivamente

descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por inercia, indiferencia hacia el prójimo, desidia, abuso de una posición de privilegio. Es aquí donde se advierte que el instituto bajo análisis conlleva una suerte de retroceso en la actual tendencia hacia la objetivación de la responsabilidad civil, pues debe ahora trasladarse el centro de atención desde la víctima hacia el victimario, pues es la calificación de la conducta de este último la que tornará procedente la aplicación de la sanción. En este marco conceptual, y a fin de aplicar las consideraciones precedentes al caso sub examen, recuerdo que los inconvenientes en las líneas telefónicas se originaron en los meses de enero y febrero de 2012, habiendo aquéllas sido dadas de baja en julio y diciembre del mismo año, sin que ello haya sido a pedido de la actora -o al menos la demandada no logró acreditar dicho extremo-. También tengo en cuenta que durante ese período a la actora le fueron reintegradas las sumas abonadas, de lo cual da cuenta el crédito que surge de las facturas acompañadas a fs. 8, 11, 14, 15, 17 y 18, no obstante lo cual fue incluida en los registros del Veraz (fs. 41). Y, a contrario de lo que postula la demandada en su alegato, no surge del peritaje contable de fs. 129/130 ?las intervenciones... respecto de las líneas de autos? (fs. 183, primer párrafo), sino sólo modificaciones en la facturación. Lo dicho evidencia de parte de la empresa prestadora del servicio de telefonía una conducta objetivamente descalificable, de manifiesta indiferencia hacia los derechos o intereses de terceros. En efecto, la demandada no acompañó al expediente ninguna prueba tendiente a demostrar que atendió los diversos reclamos de la actora que constan a fs. 24/33. Ni siquiera respondió al pedido de informe que le cursara la Comisión Nacional de Comunicaciones que consta a fs. 36/39; sólo lo hizo casi un año después (ver fs. 128). Esta actitud de la demandada justifica la aplicación al caso de un daño punitivo cuyo monto estimo adecuado en la suma de \$ 5.000, teniendo en cuenta para ello la entidad de la conducta desplegada por la demandada y la índole de los derechos afectados. V. Finalmente, la queja relativa a la imposición de las costas de primera instancia debe recibir favorable acogida, toda vez que la actora ha resultado vencedora en lo principal de su pretensión, esto es, la responsabilidad de la demandada por la deficiente prestación del servicio a su cargo. Por los fundamentos que anteceden, corresponde modificar el pronunciamiento apelado en los términos que se desprenden de los considerandos II, IV y V de la presente. En consecuencia, la demanda prospera por la suma de \$ 11.000 (\$ 2.000 por daño material; \$ 4.000 por daño moral; y \$ 5.000 por daños punitivos). Las costas de primera instancia serán soportadas por la demandada (arts. 68, primera parte, y 279 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación). Por la instancia de Alzada, los gastos del juicio se imponen en un 75% a cargo de la demandada y el 25% restante, a cargo de la actora (art. 71 del ordenamiento ritual citado). Así voto. Los doctores Guillermo Alberto Antelo y Graciela Medina, por análogos fundamentos, adhieren al voto precedente. Con lo que terminó el acto de lo que doy fe. Buenos Aires, 4 de octubre de 2017.- Y VISTOS: Lo deliberado y conclusiones establecidas en el acuerdo precedentemente transcrito, el Tribunal RESUELVE: modificar el pronunciamiento apelado en los términos que se desprenden de los considerandos II, IV y V de la presente. En consecuencia, la demanda prospera por la suma de \$ 11.000 (\$ 2.000 por daño material; \$ 4.000 por daño moral; y \$ 5.000 por daños punitivos). Las costas de primera instancia serán soportadas por la demandada (arts. 68, primera parte, y 279 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación). Por la instancia de Alzada, los gastos del juicio se imponen en un 75% a cargo de la demandada y el 25% restante, a cargo de la actora (art. 71 del ordenamiento ritual citado). Una vez determinado, por liquidación firme, el monto definitivo de la condena en concepto de capital e intereses, el Tribunal procederá a regular los honorarios de los profesionales intervinientes. Regístrese, notifíquese, publíquese y devuélvase. Guillermo Alberto Antelo Ricardo Gustavo Recondo Graciela Medina

022318E