

Danos Y Perjuicios Empresa De Telefonía Error De Facturación Ausencia De Dano Rechazo De La Demanda

JURISPRUDENCIA

Daños y perjuicios. Empresa de telefonía. Error de facturación.

Ausencia de daño. Rechazo de la demanda Se confirma el rechazo de la demanda de daños deducida contra la empresa de telefonía al no haberse acreditado los daños ocasionados, pues si bien existió un error en la facturación producto de una falla en el sistema de la demandada -ajeno al consumidor- que lo llevó a no facturar oportunamente los cargos comprendidos en el período correspondiente, lo cierto es que aquellos habían sido efectivamente consumidos y no habían sido abonados por el actor.

En Buenos Aires, a los 26 días del mes de noviembre de 2018, se reúnen en Acuerdo los señores jueces de la Sala II de esta Cámara para dictar sentencia en los autos del epígrafe. Conforme con el orden de sorteo efectuado, el doctor Alfredo Silverio Gusman dijo:

I.- A fs. 209/212 luce lo resuelto por el Sr. Juez de la anterior instancia, que decide rechazar la demanda promovida por el Sr. José Alberto VELEZ contra TELMEX ARGENTINA S.A. -en adelante ?Telmex?- tendiente al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la intimación cursada por la compañía telefónica para que se proceda al pago de la suma de \$1.855,94 por ?Importes no facturados oportunamente?. II.- El sentenciante advirtió, en primer término, que se encontraba acreditada la relación contractual que unía a las partes como así también que el accionante era titular de la cuenta n° ... a la cual se encontraban asociadas las líneas n° ... y ... y que, el servicio fue cancelado con fecha 20 de junio de 2012. En orden a la pretensión indemnizatoria, consideró que no se había demostrado el daño reclamado. Sobre este punto, sostuvo que si bien existió un error en la facturación producto de una falla en el sistema de la demandada -ajeno al consumidor- que lo llevó a no facturar oportunamente los cargos comprendidos en el período correspondiente, lo cierto es que aquellos habían sido efectivamente consumidos y no habían sido abonados por el Señor VELEZ. Por ello, agregó que de las constancias de autos y de las pruebas producidas, no se advertía el daño patrimonial o extrapatrimonial que habría sufrido el actor con motivo del error en la facturación. Por último, impuso las costas del proceso al actor en su calidad de vencido. III.- La sentencia fue apelada por el accionante, quien expresó agravios a fs. 221/229, los que fueron respondidos a fs. 239/244 por Telmex. Las quejas que el Sr. VELEZ trae a conocimiento y decisión de la Alzada, en esencia fincan en: a) El sentenciante omitió analizar la responsabilidad de la demandada en torno al deber de información. En tal sentido, agrega que durante 21 meses la parte demandada incumplió con la obligación legal de informar la existencia de una deuda derivada de un error en la facturación; b) Yerra el a quo al considerar que existen cargos pendientes que habían sido oportunamente consumidos y no abonados. Sobre este punto, destaca que la falta de manifestación por parte de Telmex en las facturas respecto de la existencia de una deuda hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos; c) El Magistrado de la anterior instancia erróneamente invierte la carga de la prueba, sin tener en cuenta el régimen protectorio que deriva de la normativa que tutela a los consumidores y usuarios; d) El Magistrado de la anterior instancia concluye que la deuda reclamada por la accionada es legítima sin perjuicio de que no ha quedado demostrado el error en el sistema como a si tampoco que los cargos que pretende cobrar estaban autorizados por la Comisión Nacional de Comunicaciones y e) En la sentencia de grado no se hizo mérito a los daños extrapatrimoniales que el incumplimiento de la demandada le generaron. IV.- Para una mejor comprensión del asunto, haré un breve relato de las circunstancias fácticas más relevantes que dieron lugar al inicio del pleito: 4.1. El día 26 de junio de 2012 el Sr. VELEZ requirió ante la demandada la baja del servicio que le brindaba, cuya solicitud tramitó bajo el número ... Sin embargo, en ese momento la empresa Telmex informó que el actor debía realizar el pago de \$1.855,94 en concepto de ?importes no facturados oportunamente? (ver fs. 13). La cuenta fue cancelada en virtud de la solicitud efectuada el día 20 de junio de 2012 bajo la orden N° ... (ver fs. 119). 4.2. De acuerdo a los términos expuestos en el escrito inaugural (ver fs. 13 -anteúltimo párrafo-), el actor señala que la falta de información por el cobro de ese concepto fue arbitraria, confiscatoria y que dicha omisión enriquecía a la demandada sin causa válida y en su detrimento. Aclaró que al momento de solicitar la baja del servicio, había abonado en término todas las facturas telefónicas emitidas. En razón de ello, el día 13 de diciembre de 2012 el Señor José Alberto VELEZ se presentó ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) de Avellaneda a fin de que la demandada le reintegre las sumas que dice haber abonado con intereses punitivos (ver fs. 135/136). 4.3. Por su parte, la accionada reconoce que el Señor VELEZ era titular de la cuenta N° ... a la cual se encontraban asociadas dos líneas telefónicas n° ... y n° ..., activas desde el 26 de septiembre de 2007, con el servicio de telefonía fija e internet. Asimismo, detalló que los cargos reclamados correspondían al período comprendido entre el 07 de septiembre de 2010 y el 16 de mayo de 2012, siendo que las facturas correspondientes fueron emitidas sin incluir aquella facturación quedando pendiente su pago (conf. punto 3.2. de la contestación de demanda a fs. 57). 4.4. Finalmente, la accionada aclara que a pesar de que aquella factura no fue abonada por el actor, se realizó la baja del servicio (ver fs.

57). V.- En primer término, señalo que el escrito de fs. 221/229, aún cuando resulta extenso en cuanto a la exposición que realiza, no es demasiado generoso en la exhibición de fundamentos críticos para sustentar una tesis que demuestre que el Magistrado de primera instancia valoró mal la prueba o hizo errónea aplicación de normas civiles, pues en general en aquella pieza se formulan aseveraciones más bien de naturaleza dogmática, sin refutar en forma razonada los motivos en que se basa su disconformidad. Sin embargo, ponderando que se trata de una causa en la que se reclaman daños personales a un usuario y que en cierta medida algunas reflexiones pueden crear duda acerca de su eficacia para habilitar la instancia de revisión, me inclino por la apertura de ésta. Me atengo así al criterio tradicional de esta Sala que observa un grado de benévola amplitud para juzgar la suficiencia de una expresión de agravios, por estimar que dicho criterio es el que mejor se adecua a un cuidadoso respeto del derecho constitucional de la defensa en juicio (arg. arts. 18 y 42 de la Constitución Nacional; conf. esta Sala, causas n° 6221 del 9.2.78; 5905 del 27.5.88, 588/03 ?Jardín Zoológico de la Ciudad de Buenos Aires S.A. c/ J. G. Padilla s/ cese de oposición al registro de marca? del 20.4.12, entre muchas otras). Formulada esta breve aclaración, me ocuparé de los cuestionamientos referidos al fondo del asunto. VI.- Como punto de partida, debo señalar que la Ley N° 24.240 en su art. 1° instaura el "principio de defensa del consumidor". En consecuencia, no es compatible con dicho principio protectorio que implica el necesario trato digno y no discriminatorio y el otorgamiento de información adecuada y veraz, argumentar frente a la solicitud de baja del servicio que existen cargos ?no facturados oportunamente? y que aquellos se debieron a un error del sistema ocurrido el 24 de agosto de 2010 cuando el actor solicitó la mudanza del servicio y por error se debía facturar por dos líneas y solo se facturó por el cargo de una línea (ver informe pericial a fs. 119/123). Antes bien, frente a la ausencia de información que debía suministrar la empresa, debido a que durante dos años no fue notificada aquella deuda, no me genera dudas que efectivamente existió un incumplimiento por parte de la demandada respecto de la obligación de información en los términos del art. 4 de la Ley N° 24.240. Por ende, debo puntualizar que no existen dudas acerca de la conducta negligente de la compañía demandada en no informar durante el período de casi dos años que había ocurrido una falla en el sistema y que aquella se traducía en un error de facturación. En ese sentido, basta mencionar que tal circunstancia no sólo ha merecido el reconocimiento expreso de la accionada al momento de contestar la demanda (v. fs. 57), sino que también se infiere del informe pericial realizado en autos, del cual surge que los cargos retroactivos son cargos fijos que han sido consumidos pero no se habían facturado por error del sistema (fs. 119); que consistía en cotejar que se facturaran las dos líneas de las cuales era titular el Sr. VELEZ. VII.- Ahora bien, sin perjuicio de tener por cierto el incumplimiento en que incurrió la accionada, deberá verificarse si en la causa se encuentran configurados los restantes presupuestos de la responsabilidad para así justificar el progreso de la acción. En especial la existencia del daño, que es el primer presupuesto de la responsabilidad civil, esta regla, en principio rige con plenitud también en el seno de los derechos de los usuarios y consumidores. Como punto de partida, debo puntualizar que la responsabilidad que se imputa a Telmex Argentina S.A. consiste en la falta de información al usuario y el cobro arbitrario de importes no facturados oportunamente que fueron anoticiados al momento de dar de baja la línea con la que contaba el actor. Así pues, cabe recordar que la responsabilidad queda comprometida cuando se configuran los siguientes presupuestos: el incumplimiento del deber general de no dañar a otro; la imputabilidad de éste en razón de su culpa o dolo; el daño sufrido por la víctima y la relación causal entre dicho incumplimiento y el perjuicio antes referido. Basta que uno de esos recaudos fracase para que el demandado quede exento de responsabilidad civil por las consecuencias de su actividad (conf. esta Sala, causas n° 2666/99 del 25.06.02; n° 8813/99 del 30.4.02; 13947/03 del 22.02.07, entre otras). En razón de lo expuesto, no basta el incumplimiento de una obligación legal o contractual -como fue expresamente reconocido en autos-, sino que es además indispensable establecer la existencia del perjuicio cuya reparación se solicita. Sobre este punto, advierto del genérico relato de los hechos que los perjuicios que le habría irrogado al Sr. VELEZ el actuar de la demandada derivan ?de un gran daño moral atento a que se lo forzaba al pago de conceptos no solicitados so pena cobrarle intereses por falta de pago total. Se encontraba angustiado y preocupado por tener que abonar un importe por pedir la baja del servicio, se sentía estafado...? (sic. fs. 18vta.). Agrega, recién al momento de expresar agravios que ?dejó de atender cuestiones personales para embargarse en fatigosos reclamos, llamados a centros de atención telefónica despersonalizados, organismos de defensa del consumidor, abogados con las consiguientes erogaciones de traslados, costos, llamadas telefónicas, gastos administrativos? (sic, ver sexto agravio a fs. 228). Ahora bien, ninguna prueba se ha aportado a fin de acreditar los padecimientos que dice haber sufrido y el modo en que se sucedieron los hechos tampoco me permite presumir su efectiva existencia. Por ello, en la forma en la que se encuentra propuesto el reclamo, parece necesario recordar que sólo corresponde indemnizar el daño cierto, de lo que se infiere que no son indemnizables los daños hipotéticos o meramente conjeturales (conf. BUSTAMANTE ALSINA, Jorge ?Teoría General de la Responsabilidad Civil? p. 146). Sobre este aspecto, vale decir que reposa en cabeza de quien pretende ser resarcido -como imperativo de su propio interés- la carga de comprobar tanto la existencia del perjuicio cuanto su vínculo causal con la conducta de la persona a la que se atribuye su producción (arg. art. 377 del C.P.C.C.N., conf. esta Sala, causas: 9255/92 del 24.9.93; 8302/99 del 21.12.99; 26.073/94 del 13.7.2000; 16.211/95 del 8.11.2001; 7072/96 del

30.4.2002, entre muchas otras). El pedido de resarcimiento que se tramitó en esta litis carece por completo de constancias probatorias que evidencien la producción del daño, siendo éste, insisto, el primer presupuesto de la responsabilidad civil. Nótese que en la expresión de agravios indica las molestias que tuvo que padecer al tener que realizar gestiones en virtud del incumplimiento de la demandada, modificando con sus términos el fundamento por el cual había reclamado el agravio moral padecido en el escrito de inicio (comparar fs. 18vta. y fs. 228). En ese sentido, no se puede soslayar que siquiera se encuentra probado en autos que haya realizado el pago de los montos facturados (ver fs. 57/57vta. y fs. 119). De este modo, aquellas contingencias, aún en la hipótesis de haber generado un daño, tampoco podrían ser reconocidas en atención a las prohibiciones que emergen de los arts. 271 y 277 del Código Procesal. Por todo lo expuesto, corresponde confirmar el veredicto recurrido en cuanto desestimó la procedencia de la acción toda vez que sin daño no hay responsabilidad. VIII.- En mérito a lo expuesto, voto por la confirmación de la sentencia apelada en todo lo que fue materia de recurso y agravios. Sin embargo, las costas de ambas instancias serán distribuidas por su orden, atento al incumplimiento del deber de información de la demandada, sumado a que el pleito se resuelve en virtud de aspectos probatorios (art. 68 del Código Procesal). Los doctores Ricardo Víctor Guarinoni y Eduardo Daniel Gottardi, por razones análogas a las expuestas por el doctor Alfredo Silverio Gusman, adhieren a su voto. En virtud del resultado que instruye el Acuerdo que antecede, esta Sala RESUELVE: confirmar la sentencia apelada en todo lo que fue materia de recurso y agravios. Sin embargo, las costas de ambas instancias serán distribuidas por su orden, atento al incumplimiento Fecha de firma: 26/11/2018 del deber de información de la demandada, sumado a que el pleito se resuelve en virtud de aspectos probatorios (art. 68 del Código Procesal). Regístrese, notifíquese y devuélvase. ALFREDO SILVERIO GUSMAN RICARDO VÍCTOR GUARINONI EDUARDO DANIEL GOTTARDI 034898E