

Defensa Del Consumidor Incumplimiento Contractual Servicio De Telefonía Dano Moral Dano Punitivo Procedencia

JURISPRUDENCIA

En la ciudad de Concepción del Uruguay,

Provincia de Entre Ríos, a los catorce días del mes de febrero de dos mil veinte, reunidos en el Salón de Acuerdos de la Excma. Cámara de Apelaciones los miembros de la Sala en lo Civil y Comercial, señores Vocales Dres. Carlos F. Tepsich, Nelson Daniel Alú y Gustavo E. Marcó, para conocer del recurso deducido en los autos "BURGUEÑO SILVIA CELESTE C/ TELECOM ARGENTINA S.A. S/ SUMARISIMO", respecto de la sentencia de fs. 85/92 y vta.; de conformidad al sorteo de ley oportunamente realizada (art. 260 del CPCC) la votación deberá efectuarse en el siguiente orden: Sres. Vocales Dres. MARCÓ, ALÚ, TEPSICH. Estudiados los autos la Sala planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es ajustada a derecho la sentencia de fs. 85/92 y vta. apelada; en lo que ha sido materia de recurso?. A la cuestión propuesta el Sr. Vocal Dr. Marcó, dijo: 1- Que, la sentencia definitiva de la instancia anterior hizo lugar parcialmente a la demanda promovida por Silvia Celeste Burgueño contra Telecom Argentina S.A. y condenó a esta última a abonar a la actora la suma de pesos diez mil (\$10.000,00), en concepto de resarcimiento por Daño Moral, con más intereses, imponiendo las costas a la parte demandada vencida; no haciendo lugar a la aplicación de Daño Punitivo, sin imposición de costas a la actora relativas a la pretensión punitiva desestimada. Se disconforma la parte actora, interponiendo recurso de apelación (fs. 94), el que fuera fundado con el memorial agregado a fs. 98/102 y vta., siendo objeto de réplica por la contraria (fs. 108/110) 2- En oportunidad de expresar agravios, se cuestiona: a) el quantum indemnizatorio correspondiente al daño moral, alegando que el juez apela a la mera prudencia, habiendo sido arbitrario en la determinación de su monto; y b) el rechazo de la aplicación a la demandada del daño punitivo solicitado en el promocional. 3- A fojas 119/120 y vta. el Señor Fiscal Coordinador opina que el recurso debe ser rechazado. 4- En tren de resolver, cabe al respecto advertir que: 4.a.- Con relación al agravio relativo al monto reconocido en concepto de daño moral, habiéndose acreditado en autos un supuesto de incumplimiento contractual, derivado de la falta de prestación del servicio telefónico desde junio de 2016 a julio de 2017, se concuerda con la prudente estimación efectuada por el a quo (artículo 162, CPCC), por lo que se propone su confirmación; ello sin dejar de merituar que la actora se vio obligada a efectuar trámites extrajudiciales sin resultados (cfr. reclamos de fs. 54/55), el tiempo vital insumido por el conflicto y, posteriormente, intentar esta vía jurisdiccional, lo que no puede sino haberle generado una indebida alteración al sosiego espiritual. 4.c.- Con respecto al agravio referido al daño punitivo, el mismo hace únicamente eje en una interpretación estrictamente literal del art. 52 bis del LDC que desatiende la finalidad y el carácter de excepción del referido instituto. Esta Sala, en un antecedente del año 2010, señaló de modo claro el carácter de excepción de esta figura, lo que descarta que el único extremo a considerar a los fines de su aplicación sea el incumplimiento: "...No cualquier incumplimiento contractual o legal puede dar curso a la petición de este tipo de pena que condena al incumplidor a reparar más allá del daño producido. Creemos que la amplitud dada por el legislador a los -por así llamarlos- requisitos de procedencia, es extremadamente peligrosa al no brindar al juez un marco o parámetro de referencia al que atenerse a la hora de sopesar la conveniencia y oportunidad de condenar a pagar daños punitivos. En el derecho norteamericano se ha aludido a una conducta caracterizada por la "malicia", entendida esta como una actuación dolosa. También así se la caracterizaba cuando el demandado actuaba de una manera despreciable con indiferencia voluntaria y consciente de los derechos y seguridad de los demás (Civ. Code, par 3294 subd. -c)-..." (in re: "De la Cruz c. Renault Argentina SA", 4-6-10). "En lo que respecta a las finalidades que justifican la razón de ser de esta figura, no se puede dejar de sopesar que con ella el legislador mira no sólo para atrás sino también hacia el futuro. Los daños punitivos son una sanción económica que para prevenir reprime infracciones o incumplimientos que por su proyección exceden la relación de consumo particular afectando el orden social (Galdós, Jorge M., "La responsabilidad civil (parte general) en el Anteproyecto", LL 2012-C, 1254). Se trata de una multa civil que procede en "casos de particular gravedad, que trasuntan menosprecio por derechos individuales o de incidencia colectiva, abuso de posición dominante y también en los supuestos de ilícitos lucrativos, con la finalidad de dismantlar plenamente sus efectos", como se concluyó en las XXII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, celebradas en Córdoba en septiembre del año 2009 (esta Sala, in re: "Mista c. Alufada", 4-12-19). En el caso, coincido con la sentencia de origen en cuanto concluye que no se configuran los presupuestos necesarios para la procedencia de la sanción por este concepto, pues la entidad y trascendencia del incumplimiento en cuestión -aun siendo éste encuadrable en el art. 1724 del CCyCN- no desborda los contornos del interés particular comprometido en el negocio que vinculó a las partes ni se vislumbra la existencia de conductas antisociales o repugnantes que justifique prevenir a futuro (cfr. esta Sala, in re: "Mista c. Alufada", 4-12-19). 5- En definitiva, propongo rechazar el recurso de apelación interpuesto por la actora y confirmar la sentencia recurrida. En cuanto a las

costas de Alzada, éstas se impondrán en el orden causado (cfr. doctrina legal del STJER, en autos: "Elena c. Volkswagen Argentina SA", 11-9-19, y "Gotusso c. Volkswagen Argentina SA", 2-10-19). 6- Por último, respecto de los honorarios profesionales, atento que no se encuentran regulados los de la instancia de origen, por razones de economía procesal y con el objetivo de hacer efectivos los fines esenciales que inspiraron el dictado de la ley 7.046 -dignificar y jerarquizar las funciones de los abogados y procuradores, y asegurar una íntegra y justa retribución de sus trabajos (cfr. art. 2, Ley 7.046)-, corresponde fijar los honorarios por la tarea cumplida ante el Tribunal de Alzada, en un porcentaje de los que se establezcan por la labor de primera instancia, el que se estima en un ...%, encomendando al juez de grado su cálculo para cuando haga lo propio con aquéllos. A esta cuestión el Sr. Vocal Dr. Alú, dijo: Que respetuosamente voy a disentir con el vocal que me precede. 1- Doy por reproducidos los antecedentes expuestos por el voto que comanda este acuerdo. 2- En relación al daño moral, resulta menester destacar que los avatares y padecimientos sufridos por la parte actora, no constituyen contingencias propias del mundo de los negocios, sino que no cabe dudas que la afectación anímica y espiritual de la Sra. Burgueño reviste entidad suficiente en relación causal adecuada con el incumplimiento y afectación provocado por "Telecom Argentina S.A." al no reparar debidamente su línea durante el lapso comprendido entre el mes de Junio de 2016 y el mes de Julio de 2017, lo que constituye un soporte fáctico suficiente para alterar y modificar disvaliosamente la esfera extrapatrimonial de la demandante (arts. 522 y 1078 CC; art. 1741 Cód. Civ. y Com. de la Nación; art. 40 LDC). En el caso y tratándose de una cuestión derivada de una relación de consumo, el incumplimiento de la accionada conlleva "per se" la presunción de molestias, incomodidades, aflicciones padecidas por la actora (arts. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 8bis, 10 bis, 13, 17, 18, 37, 38, 40 y concs. L.D.C.; arts. 1066, 1067, 1078, 1083 y concs. Cód. Civ.; art. 1741 y concs. Cód. Civ. y Com. de la Nación) El daño moral tiene carácter resarcitorio, habiéndose puntualizado por Lorenzetti que se asiste a una notable expansión del concepto de daño moral tanto en su contenido, como en la titularidad de la acción, incluyéndoselo en una noción más amplia de daño a la persona como lesión a derechos fundamentales de raigambre constitucional (Lorenzetti Ricardo, "El daño a la persona", LA LEY 1995-D-1012; aut. cit. "La lesión física a la persona. El cuerpo y la salud. El daño emergente y el lucro cesante", Rev. de Der. Priv. y Com., N° 1, "Daños a las personas", p. 103). El daño moral se concibe considerando el interés jurídico susceptible de ser reparado toda vez que el derecho no protege los bienes en sí mismos o en abstracto sino en cuanto idóneos para satisfacer necesidades (intereses) patrimoniales o extrapatrimoniales que resultan frustrados a raíz del hecho dañoso (conf. "El daño moral colectivo. Su problemática actual" en "Derecho Ambiental y Daño" ?Director Ricardo L. Lorenzetti? p. 253; Bueres, Alberto J., "El daño moral y su conexión con las lesiones a la estética, a la sique, a la vida de relación y a la persona en general", Revista de Derecho Privado y Comunitario, p. 237; Boragina, Juan, "El Daño" en "Derecho Privado" (Homenaje a Alberto Bueres), p. 1138; Calvo Costa, Carlos, "Derecho de las obligaciones" T. 2 p. 239). El daño moral es el que conculca intereses extrapatrimoniales dignos o merecedores de tutela jurídica, que lo convierten en injusto o inmerecido para la víctima (cf. Morello, Augusto M., "Indemnización del daño contractual", p. 180; esta Sala, causa n° 57.218, "Rossi...", cit.). De su clásico y más reducido ámbito, restringido inicialmente al "precio del dolor", ahora se difunde la noción del "precio del consuelo" -receptado por el art. 1741 Cód. Civ. y Com. de la Nación - esto es al resarcimiento que "procura la mitigación o remedio del dolor de la víctima a través de bienes deleitables que conjugan la tristeza, desazón, penurias" (Iribarne, Héctor P., "De los daños a la persona" ps. 147, 577, 599 p. 401; aut. cit. "Ética, derecho y reparación del daño moral" en anotación a fallo en ED, 112-280; aut. cit. "La cuantificación del daño moral" Revista de Derecho de Daños N° 6 "Daño Moral" p. 197). La jurisprudencia viene receptando esa interpretación señalando que "se atiende no solo al dolor sino a todas las aflicciones, preocupaciones y pesares a los que el dinero puede compensar en cierta medida, reemplazando en el patrimonio moral el valor que del mismo ha desaparecido" como medio de "obtener contentamientos, goces y distracciones para reestablecer el equilibrio de los bienes extrapatrimoniales" (Cám. Nac. Civ., Sala F, 12/03/2004, "García, Ramón Alfredo c. Campana, Aníbal s/ daños y perjuicios", voto Dra. Elena Highton de Nolasco elDial AA1F9C; Cám. Nac. Civ., Sala F, 03/08/2004, "T., V. O. y ots. c. M. C. B. A. s/ daños y perjuicios", RRCyS 2004-1238, entre otros). El daño moral consiste "no solo en el dolor, padecimiento o sufrimiento espiritual del individuo", sino también en la "privación (de) momentos de satisfacción y felicidad en la vida del damnificado - víctima o reclamante- y que en definitiva influyen negativamente en la calidad de vida de las personas" (Highton, Elena I. - Gregorio, Carlos G. - Álvarez, Gladys S., "Cuantificación de Daños Personales. Publicidad de los precedentes y posibilidad de generar un baremo flexible a los fines de facilitar decisiones homogéneas y equilibradas", Revista de Derecho Privado y Comunitario 21, Derecho y Economía, p. 127; conf. mis trabajos "Afección al Espíritu de la Persona. Legitimados para reclamar el daño moral" en "Estudios de Derecho Privado Moderno. Homenaje al Dr. Julio César Rivera", Ed. LA LEY, Bs. As. 2012 p. 145; "Los daños a las personas en la jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires", Revista de Derecho de Daños 2009-3-245; "Cuánto" y "quién" por daño moral" en "Homenaje a los Congresos Nacionales de Derecho Civil (1927-1937-161-1969). Academia de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba Ed. Advocatus, Córdoba 2009-T. III p. 1659, Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Azul, Sala II, autos "O., M. del R. c/ AMX Argentina (Claro) SA s/ Daños y Perjuicios",

del 28/8/18, RCyS2018-X, 146, Cita Online Thomson Reuters AR/JUR/46959/2018) El dolor humano es apreciable y la tarea del juez es realizar la justicia humana; no se trata de una especulación ilícita con los sentimientos sino de darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido. Aun cuando el dinero sea un factor muy inadecuado de reparación, puede procurar algunas satisfacciones de orden moral, susceptibles, en cierto grado, de reemplazar en el patrimonio moral el valor que del mismo ha desaparecido. Se trata de compensar, en la medida posible, un daño consumado. En este orden de ideas, el dinero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales. (Corte Suprema de Justicia de la Nación, autos "Baeza, Silvia Ofelia c/ Provincia de Buenos Aires y otros", 12/04/2011, Fallos 334:376, LA LEY 2011-C, 393, Cita Online: AR/JUR/11800/2011...", esta Sala, según mi voto, en autos ?Leguizamón Vanesa Daiana c/ Telecom Argentina S.A. s/ Sumarísimo" del 14/3/19). La actuación de la demandada al deshonrar su compromiso de brindar adecuadamente el servicio de telefonía y arnet contratado, no cumpliendo con la provisión de la prestación comprometida en las numerosas oportunidades que surgen del informe proporcionado por la misma codemandada Telecom Argentina S.A., habiéndose interrumpido el servicio en diversas ocasiones, incluso algunas de ellas durante un importante período de tiempo (por ej., durante 42 días desde el 11/1/17 al 22/2/17 y 11 días desde el 3/7/17 al 14/7/17), arrastrando al actor a transitar por largos y dificultosos trámites administrativos sin resultados que permitan la reparación total y definitiva de la línea telefónica, el tiempo vital insumido por el conflicto que inicia en junio del año 2016 y continuó incluso con posterioridad a la promoción de este proceso (véase reclamo por comunicación cortada por 11 días sin servicio desde el 1/6/18 al 12/6/18- fs. 54), e intentar esta vía jurisdiccional por un prolongado tiempo, no puede sino que haberle generado una indebida alteración al sosiego espiritual del actor y su grupo familiar que considero no se encuentra suficientemente indemnizado con el monto establecido en la sentencia recurrida, por lo que propongo su elevación a la suma de PESOS VEINTICINCO MIL (\$ 25.000), con más los intereses fijados en la sentencia de fs. 85/92vta. 5.- Respecto a los agravios relacionados con la procedencia de los daños punitivos disiento con la sentencia de origen en cuanto concluye que no están configurados los extremos subjetivos que justifican la imposición de una sanción por este concepto. Del informe proporcionado por la propia Telecom Argentina S.A. a fs. 51/55- en especial a fs. 54- surge que la mencionada demandada infringe su obligación de prestar debidamente el servicio telefónico- y de internet comprometido. No se puede soslayar la importancia del incumplimiento en que incurrió la empresa demandada respecto de la usuaria, así como la existencia de conducta culpable grave, al no reparar debidamente y definitivamente la línea telefónica y el servicio de internet no obstante la existencia de numerosos reclamos durante un prolongado período de tiempo superior a un año, evidenciando un actuar desaprensivo a los derechos de la contraparte, respecto de quien debió soportar interrupciones del servicio por un lapso de cuarenta y dos días en una oportunidad y once días en otras dos oportunidades, lo que sumado a los reiterados cortes por pocos días evidenciados a fs. 54/55, demuestra que Telecom Argentina S.A. no efectuó las tareas necesarias para resolverla. Es que la circunstancia de mantener incomunicada y sin internet a una usuaria del servicio durante cuarenta y dos días sin brindarle el servicio técnico adecuado y no solucionar el problema en forma definitiva obligando a la actora a sufrir nuevos y numerosos cortes de servicios- en algunos casos por el importante plazo de once días- evidencia la desidia y manifiesta indiferencia de la demandada lo que justifica la imposición de los daños punitivos peticionados. Es que, si bien comparto la postura del voto preopinante en cuanto a que el mero incumplimiento contractual no habilita la aplicación de los daños punitivos, en este caso, considero que debe receptarse el daño punitivo "cuando el demandado en forma deliberada o con grosera negligencia causa un perjuicio a otro" (cfr. esta Sala, en autos "De la Cruz Mariano Ramón c/ Renault Argentina SA", 4/6/10). La finalidad de los daños punitivos es preventiva ya que, mediante la imposición de dicha multa, se intenta generar un cambio en la conducta contumaz y desaprensiva para con el consumidor (cfr. esta Sala, voto del Dr. Tepsich, en autos "Martínez María Cristina c/ Telecom Argentina S.A. s/ Sumarísimo", 17/8/18), buscándose evitar que la corporación siga actuando de idéntica manera en el futuro, por lo que evidenciándose en la situación en análisis una grosera negligencia y desatención de la empresa demandada con la consumidora, resulta procedente la imposición de los daños punitivos. Los daños punitivos incorporados a nuestro derecho interno en el art. 52 bis de la ley 24.240 vienen a cumplir una verdadera "función disuasoria", consistente en prevenir futuras conductas reprochables del accionado, sancionando al sujeto dañador, induciéndolo a desistir de adoptar comportamientos antisociales, poniéndose de resalto su rol preventivo -como función inherente y propia de la responsabilidad civil-, desalentando la obtención de beneficios indebidos propios de los ilícitos lucrativos, esto es, aquéllos supuestos en que deliberadamente se produce daño a sabiendas que el resarcimiento pleno a la víctima en los términos y condiciones de la reparación integral será indudablemente inferior a las ganancias obtenidas, como asimismo dismantelar y desarticular de plano los efectos de ciertos ilícitos con claros fines de retribución social en los que dicho resarcimiento total deviene decididamente insuficiente para poner en práctica la totalidad de las funciones de la responsabilidad civil, particularmente su faz preventiva, prevenciones todas éstas que se interrelacionan y complementan entre sí conformando el andamiaje jurídico-sociológico que abastece el instituto aunando prevención y sanción a la clásica y tradicional

función reparatoria del derecho de daños (Cám. Apel. de Concordia, Sala Civil y Comercial 1º, autos "Beluzzo, Elsa María c/ Banco Macro S.A. y Otro s/ Sumarísimos"; ZAVALA de GONZALEZ, Matilde, "Resarcimiento de Daños", Editorial Hammurabi, 1996, pág. 449; TRIGO REPRESAS, "Daños Punitivos" en "La responsabilidad. Homenaje al profesor doctor Isidoro H. Goldenberg", pág. 285; PIZARRO, Ramón Daniel, "Daños Punitivos" trabajo publicado en Derecho de Daños. Segunda parte, pág. 305 ss. y ccs., Editorial La Rocca; GALDOS, Jorge Mario, "Los Daños Punitivos. Su recepción en el Código Civil de 1998. Primeras Aproximaciones", en Revista de Responsabilidad Civil y Seguros, La Ley 1999, pág. 196 ss. y ccs.; KRAUT, Jorge Alfredo, "Faceta preventiva y sancionatoria del derecho de daños. La culpa como agravación de la responsabilidad objetiva" en Jurisprudencia Argentina, 1989-III-909 n° III-D)-1; esta Sala, mi voto, en autos "Martínez María Cristina c/ Telecom Argentina S.A. s/ Sumarísimo", 17/8/18).

6.- En relación al monto por los daños punitivos se advierte una inmensa variedad de valores establecidos por la judicatura judicial en uso de su prudente arbitrio: \$ 1.000 (Cám. Civ. y Com. Tucumán, Sala III, "Macián, Elsa c. AMX Argentina SA s/ especiales", 14/11/2011, LLNOA 2012 (marzo), DJ, 06/06/2012); \$ 2.000 (Cám. Civ. y Com. Jujuy, Sala I, "Diez Yarade, Oscar M. c. Telecom SA s/ sumarísimo", 28/02/2013, LLNOA 2013 (junio).); \$ 3.000 (Cám. Civ. y Com. y Minería General Roca, "Ríos, Juan Carlos c. Lemano SRL Altas Cumbres", 26/03/2010, RCyS, 2010-XII-225); \$ 4.000 (Cód. Civ. y Com. Mercedes, "Lespade, Carlos M. c. Telecom Personal SA s/ daños y perj.", 28/06/2016); \$ 5.000 (CCircuito Rosario (Santa Fe), "Casadei, Gerardo M. c. Repsol YPF SA s/ demanda sumarísima", 08/02/2013, elDial.com ? AA7F51); \$ 5.000 (Cám. Civ. y Com. Salta, Sala III, "M., E. c. Plan auto para fines determinados SA de ap. y ahorro; APLA s/ sumarísimo", 17/09/2015, RCyS 2015-XII, 100, AR/JUR/36018/2015); \$ 5.000 (Cám. Civ. y Com., Mar del Plata, Sala I, "Acuña, Leandro A. c. AMX Argentina SA s/ rescisión de contratos civiles y comerciales", 11/06/2014); \$ 5.000 (Cód. Civ. y Com. Rosario, Sala II, "Rueda, Daniela c. Claro AMX Argentina SA", 29/07/2010.); \$ 5.000 (Cám. Apel. de Circuito Rosario (Santa Fe), "T. M. c. Grimoldi SA s/ daños y perjuicios", 04/04/2013, elDial.com - AA80D5); \$ 10.000 (CNCom., Sala A, "Lijo, Alicia c. Tarshop SA", 14/04/2014, Microjuris MJJ86490); \$ 10.000 (CNCiv., Sala H, "San Miguel, María Laura c. Telecentro SA", 12/10/2012, RCyS, 2013-148); \$ 11.000 (Cám. Civ. y Com. Azul, Sala II, "Rossi, Laura V. c. Whirlpool Argentina SA s/ daños y perjuicios", 11/06/2013); \$ 12.000 (CNCom., Sala D, "Quiroga Lavié, H. c. Standard Bank Argentina SA", 04/02/2013, IJ Editores IJ-LXVIII-33); \$ 15.000 (CFed. La Plata, Sala II, "Carta Sur SA c. Dirección de Defensa del Consumidor s/ recurso administrativo directo", 21/02/2013, elDial.com ? AA816A); \$ 15.000 (Cám. Civ. y Com. La Matanza, "Ríos, Blanca H. c. Molina, Gustavo O. s/ daños y perjuicios", 19/10/2016), \$ 15.000 (Cám. Civ. y Com. 5ª Córdoba, "Aliaga Márquez, Jorge A. c. Fairco SA y otro s/ abreviado - otros - recurso de apelación", 05/08/2016, AR/JUR/61523/2016.; \$ 15.000 (Cám. Civ. y Com. 1ª San Isidro, "Toledo, Celsa C. c. Banco Supervielle SA s/ cumplimiento de contratos civiles/ comerciales", 03/09/2013); \$ 15.000 (Cód. Civ. y Com. Junín, "Elizalde, Raúl O. c. Renault Argentina SA y otro s/ vicios redhibitorios", 07/04/2015, elDial.com - AA8ED7); \$ 18.000 (CNCiv. y Com. Fed., Sala II, "A., M. F. c. Galeno SA", 30/03/2012, JA, 2012-IV), \$ 20.000 (Cám. Civ. y Com. 6ª Córdoba, "Benejam, Onofre A. c. Telecom Argentina SA s/ abreviado - cumplimiento", 08/04/2014, RCyS, 2014-VI-154); \$ 25.000 (Cám. Civ. y Com. Jujuy, Sala IV, "Montaldi, Juan José c. Telecom Argentina S.A. s/ amparo", 18/12/2012, LLNOA, 2013 (mayo)); \$ 30.000 (Cám. Civ. y Com. Mar del Plata, Sala II, "Machinandiarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina s/ reclamo contra actos de particulares", 27/05/2009); \$ 40.000 (Cám. Civ. y Com. Minas, Paz y Trib., 3ª Mendoza, "Protectora Asociación de Defensa al Consumidor y otro c. Instituto Provincial de Juegos y Casinos s/ amparo", 01/11/2010, AR/JUR/41938/2012); \$ 50.000 (Cám. Civ. y Com., Mar del Plata, Sala III, "Pérez, María Cristina c. Telefónica de Argentina SA s/ daños y perjuicios", 05/08/2014, elDial.com AA8906); \$ 60.000 (Cám. Civ. y Com., Azul, Sala I, "Zampieri, Miguel A. c. Banco de Galicia Sucursal Tandil s/ daños y perj. incump. contractual (exc. estado)", 22/12/2014, AR/JUR/66386/2014); \$ 70.000 (Cám. Civ. y Com., Azul, Sala I, "Zampieri, Miguel A. c. Banco de Galicia Sucursal Tandil s/ daños y perj. incump. contractual (exc. estado)", 22/12/2014, AR/JUR/66386/2014); \$ 75.000 (Cám. Civ. y Com., Mar del Plata, Sala II, "González, Elisa S. c. Chevrolet SA de Ahorro para Fines Determinados y otro s/ daños y perjuicios", 01/12/2016); \$ 90.000 (Cám. Civ. y Com., Mar del Plata, Sala III, "G. L., A. A. c. AMX Argentina SA s/ daños y perjuicios", 04/08/2014, LLBA, 2014 (septiembre)), \$ 93.750 (Cám. Civ. y Com., Necochea, "Ajargo, Claudio E. c. BBVA Banco Francés SA s/ daños y perjuicios", 09/06/2016, AR/JUR/51420/2016), \$ 100.000 (CNCiv., Sala G, "Lund, Norma c. Laboratorio Phoenix SAICF", 25/09/2012, LA LEY, 2012-F, 177), \$ 105.220 (Cám. Civ. y Com., Mar del Plata, Sala II, "Desiderio, Daniel D. c. Mapfre Argentina de Seguros SA s/ daños y perjuicios", 03/09/2015), \$ 127.725,78 (Cód. Civ. y Com., Necochea, "M., Elena c. Nación Seguros SA s/ daños y perjuicios", 20/10/2016), \$ 150.000 (Cám. Civ. y Com., Bahía Blanca, Sala I, "P., D. A. c. Banco Supervielle SA y otro s/ daños y perjuicios", 20/04/2017, RCyS 2017-VIII, 159, AR/JUR/9748/2017), \$ 150.000 (Cám. Civ. y Com. Mar del Plata, Sala III, "Vignolles, María de los Ángeles c. San Cristóbal Seguros Generales SA s/ daños y perjuicios", 09/12/2015), \$ 200.000 (CS, "Tesone de Bozzone, Marta P. y otro", 19/09/2002, RCyS, 2002-1007), \$ 270.000 (Cám. Civ. y Com., Bahía Blanca, Sala I, "Castaño, María Alejandra c. Banco Credicoop Coop. Ltda. s/ daños y perjuicios", 06/10/2016, \$ 280.000 (Cód. Civ. y Com. 6ª

Córdoba, "Raspanti, Sebastián c. AMX Argentina SA s/ ordinario", 26/03/2015, AR/JUR/3759/2015; \$ 1.000.000 (Cám. Civ. y Com., Bahía Blanca, Sala II, "Castelli, María Cecilia c. Banco de Galicia y Buenos Aires SA s/ nulidad de acto jurídico", 28/08/2014)- cfr. Mendez Acosta, Segundo, "Propuestas ante la ineficacia práctica de los daños punitivos", SJA 06/12/2017 , 106; JA 2017-IV , 1391, Cita Thomson Reuters Online: AP/DOC/1073/2017-; \$ 1.200.000 (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Azul, Sala II, autos "O., M. del R. c/ AMX Argentina (Claro) SA s/ Daños y Perjuicios", del 28/8/18, RCyS2018-X, 146, Cita Online Thomson Reuters AR/JUR/46959/2018); \$ 176.529,71 (esta Sala, ?Martínez María Cristina c/ Telecom Argentina S.A. s/ Sumarísimo?, del 17/8/18). En el especial caso en análisis, atento que el art. 52 bis del LDC sólo explicita una pauta genérica para la determinación del importe de la multa en concepto de daño punitivo -?...la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan?, atento el tiempo transcurrido para brindar la solución a la actora, el caudal económico de la demandada, la posición en el mercado de la infractora y la función disuasiva que debe cumplir esta figura en la incumplidora para evitar la generación de futuros reclamos y los importes condenados en situaciones asimilables por esta Sala (autos "Martínez Maria Cristina c/ Telecom Argentina S.A. s/ Sumarísimo", del 17/8/18 y "Leguizamón Vanesa Daiana c/ Telecom Argentina S.A. s/ Sumarísimo", del 14/3/19), considero corresponde establecer el importe por dicho concepto, a la fecha de la presente, a la suma de PESOS CIENTO SETENTA Y SIETE MIL (\$ 177.000).

7.- En relación a las costas de Alzada, no existiendo motivación alguna para apartarme del principio objetivo de la derrota, corresponde imponerlas a la parte apelada vencida. (art. 65, 1º párrafo, CPCC)

8.- Respecto a los honorarios profesionales, me encuentro imposibilitado de establecer los mismos por no haberse regulado por el Juez de Primera Instancia los honorarios de la instancia de origen (cfr. Superior Tribunal de Justicia de Entre Ríos, Sala Civil y Comercial, autos ?Molina, Danilo Omar c/Arte gráfico S.A. y otras s/Sumario", fallo del 30/3/10 y ?Bortairy Juan Miguel c/ Carnes del Litoral S.A. s/ Sumarísimo?, fallo del 31/3/10). No obstante ello, atento evidentes razones de economía procesal y con el objetivo de hacer efectivos en forma inmediata los fines esenciales que inspiraron el dictado de la ley 7.046 consistentes en dignificar y jerarquizar las funciones de los abogados y procuradores, asegurando una íntegra y justa retribución de sus trabajos (cfr. art. 2 ley 7.046), corresponde fijar los honorarios por la tarea cumplida ante el Tribunal de Alzada en un porcentaje de los que se establezcan por la labor de primera instancia, el que estimo en un ...%, encomendando al Sr. Juez de grado su cálculo para cuando haga lo propio con aquéllos. A la misma cuestión el Sr. Vocal Dr. Tepsich, dijo: Que, adhiere al voto del Dr. Alú. Con lo que terminó el acto quedando acordada la sentencia siguiente:

DR. MARCO - MINORIA DR. ALU DR. TEPSICH Ante mi: DRA. DIECI

SENTENCIA: Concepción del Uruguay, 14 de febrero de 2020 VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo que antecede,

SE RESUELVE: 1. HACER LUGAR al recurso de apelación interpuesto por la actora y en consecuencia, ELEVAR el monto de la condena a la suma de Pesos DOSCIENTOS DOS MIL (\$ 202.000), comprensivo del daño moral (\$ 25.000) y del daño punitivo (\$ 177.000), con mas los intereses devengados- respecto del daño moral- desde la fecha establecida en la sentencia de origen, condena que deberá hacerse efectiva en el plazo de diez días de quedar firme la presente. 2. IMPONER las costas del recurso precedente a la parte demandada.- 3. FIJAR los honorarios por la tarea cumplida ante este Tribunal de Alzada tomando como base económica la diferencia entre los importes fijados por este Tribunal y los condenados en la instancia de origen, en el ... % de los que se establezcan por la labor de primera instancia, encomendando al Sr. Juez de grado su cálculo para cuando haga lo propio con aquéllos. Regístrese, notifíquese conforme Acuerdo General STJ N° 15/18 de fecha 29.05.2018 y bajen.- DR. MARCO - MINORIA DR. ALU DR. TEPSICH

Correlaciones: Cari, María Natalia en rep. de Peñalva, María Graciela c/Telecom SA - sumarísimo o verbal - Cám. Civ. y Com. Salta - Sala I - 24/04/2017 - Cita digital IUSJU016352E Triemstra, Andrés Claudio c/Telmex Argentina SA s/daños y perjuicios - Cám. Civ. y Com. Neuquén - Sala I - 22/08/2017 - Cita digital IUSJU052591E 000633F