

Relacion De Consumo Defectos En La Prestacion Del Servicio De Triple Play Television Por Cable Banda Ancha Telefonía Digital

JURISPRUDENCIA

En Buenos Aires, a los 1 días del mes de noviembre del

año dos mil diecinueve reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos seguidos por: ?DENIS PINTADO, MIRTA AGUSTINA C/ TELECENTRO S.A. S/ ORDINARIO?, en los que según el sorteo practicado votan sucesivamente los doctores Ángel O. Sala, Miguel F. Bargalló y Hernán Monclá. Estudiados los autos, la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 240/252? El Señor Juez de Cámara, doctor Sala dice: I. En la sentencia de grado -a cuyos resultandos cuadra remitirse en orden a la reseña de la cuestión litigiosa- se admitió parcialmente la demanda (\$10.000) incoada por Mirta Agustina Denis Pintado contra Telecentro S.A. por indemnización de daños y perjuicios ocasionados por defectos en la prestación del servicio conocido como ?triple play? más los intereses y costas del juicio. Para así decidir el ?a quo? tuvo en cuenta que la accionada reconoció las fallas que presentó el servicio por el cual reclama Denis Pintado, así como el acuerdo celebrado ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, más allá de que negó que le asista derecho a percibir indemnización alguna.

Evaluó que las partes estuvieron vinculadas por una relación de consumo, mediante la cual la demandada le proporcionaba a la Sra. Denis Pintado servicio de televisión por cable, banda ancha de internet y telefonía digital. Ponderó que los alcances del contrato debían analizarse bajo el derecho del consumo y que Telecentro no produjo prueba dirigida a formar convicción, acerca de la configuración del hecho que invocó como impeditivo del progreso de la pretensión. Determinó por ello la responsabilidad de la demandada y analizó particularmente cada uno de los rubros reclamados. Finalmente hizo lugar a la demanda en concepto de daño moral por la suma de \$10.000 y rechazó las restantes pretensiones. II. Contra dicho pronunciamiento apelaron ambas partes. La accionante a fs. 255, expresando agravios a fs. 279/280. Por su parte Telecentro lo hizo a fs. 253, desarrollando sus agravios mediante la pieza de fs. 282/84 los cuales fueron respondidos a fs. 286. Se queja la accionante de que no se haya hecho lugar al reclamo por los gastos efectuados (\$750), el daño punitivo (\$20.000), y por injustificadamente bajo el monto otorgado por daño moral. Afirma que no debe desecharse el rubro gastos por la falta de comprobantes, y aduce que no los colectó porque pensó que podría recuperar internet en poco tiempo. Por otra parte asevera que el sentido del daño punitivo es producir un escarmiento a las empresas que demuestran un total desprecio por sus clientes. Finalmente solicita se eleve el monto fijado como daño moral, por ser injustificadamente bajo. Telecentro se agravia de la admisión del daño moral. III. Las expresiones de agravios de ambas partes no cumplen con las precisiones del art. 265 del Código Procesal, al no contener ninguno de ellos una crítica concreta y razonada de la parte del veredicto que pretenden revocar. Pues, para ello, es necesario referir los errores del fallo objetado y en qué omisiones ha incurrido el juzgador, dando los fundamentos de las postulaciones que autoricen a obtener una conclusión diversa. Deben, a su vez, ?...refutarse las conclusiones de hecho y de derecho en que se basó el pronunciamiento, expresando las circunstancias fácticas y las razones jurídicas en virtud de las cuales se tachan de erróneas las soluciones de la sentencia...? (Esta Sala, 17.12.04, ?Kusa Impex S.R.L. c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ sumario?; ídem 25.11.04, ?Inversora Norte S.A. s/ quiebra c/ Matassa Carlos Jorge y otro s/ordinario?; ídem 19.8.87, ?La Catalina S.C.A. c/ La Austral Cía. Seg. S.A. s/ ordinario?, entre otros). Ello no se verifica en los agravios de las recurrentes de manera que es inexorable estimar desiertas en esos aspectos las apelaciones; lo que así dejó propuesto al Acuerdo. IV. Al margen de la solución que se propicia, adiciono con respecto a las críticas de la pretensora vinculadas al rechazo del daño punitivo las siguientes consideraciones: Conforme la posición asumida por este tribunal in re ?Lariño, R.E. c/ Provincia Seguros S.A.?, del 6.11.14 (entre varios), cabe recordar que el art. 52 de la ley de defensa del consumidor ha sido redactado en forma laxa, pues dice que se pueden imponer daños punitivos "...al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor...", sin reclamar ?...una actitud subjetiva relevante...? y sin exigir ?...la existencia del daño probado...? (Picasso-Vázquez Ferreyra, Ob. Cit., p. 640). Sin embargo, la doctrina ha interpretado que el artículo debe ser leído en su conjunto y que las pautas para graduar la condena deben ser tomadas también para evaluar previamente su procedencia (Edgardo S. López Herrera, ?Daños punitivos en el Derecho argentino. Art. 52 bis, Ley de Defensa del Consumidor?, ABELEDO PERROT N°: 0003/013877, JA 2008-II-1198). De acuerdo con la ley, dos son las menciones para tener en cuenta al momento de graduarse la condena: la gravedad del hecho y las circunstancias del caso. La primera de las pautas, a pesar de que la ley dice "hecho" y no "culpa", ha sido interpretada por la doctrina en el sentido de que ?...la mejor forma de entender este precepto consiste en que es sólo procedente la condena por daños punitivos ante la presencia de un hecho doloso o gravemente culpable...? (López Herrera, Ob. Cit.). Se han efectuado y publicado distintos estudios sobre cuáles son las conductas demostrativas de tales

hechos. Entre ellas se ha considerado: defraudar o engañar sobre las calidades o bondades del producto; demostrar grave indiferencia hacia la seguridad del público consumidor; realizar procedimientos de prueba o comercialización inadecuados; no advertir sobre peligros conocidos antes de lanzar el producto al mercado; no retirar el producto o subsanar sus defectos (López Herrera, Ob. Cit.).

Y, la segunda de las directrices, referida a las "demás circunstancias", ha dejado librada a la interpretación judicial cuáles son todos los supuestos. El principio de interpretación genérico de las "demás circunstancias" es la violación al deber de obrar de buena fe. Solamente de manera enunciativa, y al solo efecto ilustrativo, pueden señalarse las siguientes "circunstancias" que habilitan una condena semejante; entre las que se ha resaltado: el daño causado, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio que se obtiene, el dolo o culpa grave, y, la reincidencia (López Herrera, Ob. Cit.). Así, jurisprudencialmente se ha entendido que esta clase de sanción sólo resulta aplicable para casos de particular gravedad (CNCom., sala C, , ?P. G., M. C. y otro c. Nación Seguros de Vida S.A.?, del 11.07.13?, Abeledo Perrot N°: AR/JUR/49971/2013; CNCom., sala D, ?Errico, Néstor O. c/ Galeno S.A.? del 28.06.12?); y, en los que medien, por ejemplo, graves inconductas, enriquecimientos injustos obtenidos por medio del ilícito (ilícito lucrativo), repercusión socialmente disvaliosa del ilícito de carácter superior en comparación al daño individual causado al perjudicado, indiferencia o menosprecio respecto de los derechos ajenos o de los intereses de incidencia colectiva (esta Sala, 27.12.2011, ?Bongiovani, José M. v. HSBC Bank Argentina S.A.?). En la especie, lo que se le reprocha a la demandada es el prestar el servicio de internet de manera defectuosa. Dicha conducta no puede encuadrarse en el ámbito de aplicación de la norma mermando que mas allá de la defectuosa prestación del servicio, no se probó un acto doloso en aprovechamiento de esta situación u otra actitud subsumible en el tipo legal cuyo carácter sancionatorio impone una hermenéutica restrictiva en caso de duda sobre la efectivización de la pena. V. Como corolario de todo lo expuesto, propongo al Acuerdo: declarar desiertos los recursos de ambas partes con costas en el orden causado (art. 68 del Código Procesal). Así voto. El Señor Juez de Cámara, Miguel F. Bargalló dice: Comparto los fundamentos vertidos por el Señor Juez preopinante por lo que adhiero a la solución por él propiciada. Voto, en consecuencia, en igual sentido. Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara, Hernán Monclá adhiere a los votos que anteceden. Con lo que termina este Acuerdo, que firman los Señores Jueces de Cámara doctores HERNÁN MONCLÁ, ÁNGEL O. SALA y MIGUEL F. BARGALLÓ. Ante mí: FRANCISCO J. TROIANI. Es copia del original que corre a fs.....del libro n° 39 de Acuerdos Comerciales, Sala "E". FRANCISCO J. TROIANI SECRETARIO DE CÁMARA

Buenos Aires, 1 de noviembre de 2019. Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo precedente, se resuelve: declarar desiertos los recursos de ambas partes con costas en el orden causado (art. 68 del Código Procesal). Notifíquese a las partes al domicilio electrónico o, en su caso, en los términos del CPr. 133 y la Acordada C.S.J.N. 3/2015, pto. 10. Comuníquese (cfr. Acordada C.S.J.N. N° 15/13). HERNÁN MONCLÁ ÁNGEL O. SALA MIGUEL F. BARGALLÓ FRANCISCO J. TROIANI SECRETARIO DE CÁMARA 077074E