

Telefonia Movil Dano Moral Reclamo De Deuda Inexistente Telecom Argentina Registros Unilaterales Denuncia Al Veraz

JURISPRUDENCIA

En Buenos Aires, a 15 de octubre de dos

mil veinte, encontrándose reunidos en Acuerdo los Señores Jueces de la Sala ?L? de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil a fin de pronunciarse en el expediente caratulado ?L L S c/ Telefónica Móviles Argentina S.A. s/ daños y perjuicios?, de acuerdo al orden del sorteo la Dra. Iturbide dijo: I. En la sentencia dictada el 31 de julio de 2020, la señora jueza de primera instancia hizo lugar a la demanda promovida por L S L y condenó a Telefónica Móviles Argentina S.A. a abonar a la actora, en el plazo de diez días, la suma de \$ 60.000, con más sus intereses y las costas del proceso. Contra dicha decisión expresaron agravios la accionada y la demandante a través de los escritos cargados electrónicamente al Sistema Lex 100 con fecha 7/9/2020 y 8/9/2020, respectivamente. Tales quejas merecieron las réplicas de fecha 15/9/2020 y 10/9/2020 y el 29/9/2020 se dispuso el llamado de autos a sentencia, resolución que se halla firme y consentida, por lo cual las actuaciones se encuentran en condiciones de dictar el pronunciamiento definitivo. II. Antecedentes del caso Según lo expuso la accionante al promover la demanda, en el mes de septiembre de 2016 comenzó a recibir llamados y mensajes telefónicos del representante de la demandada (Estudio Martínez de Alzaga) a la línea fija de su domicilio, como así también e-mails a su correo electrónico, reclamándole una deuda por servicios de telefonía móvil. La Sra. L explicó que en diversas oportunidades tanto ella como su marido le hicieron saber que jamás había contratado esos servicios, pues contaba hacía muchos años con una sola línea de telefonía móvil de la empresa Personal. Sin embargo, los llamados continuaron, varias veces por día, en cualquier horario e incluso durante los fines de semana, adoptando incluso un tono agresivo e intimidatorio, al punto que amenazaban con iniciar procesos judiciales y embargos de salarios. Continuó relatando la actora que el día 16 de octubre de 2016 decidió acercarse a la oficina de la demandada ubicada en la Av. Cabildo, donde explicó la situación a quienes la atendieron ?con lágrimas en los ojos?, y allí le informaron que efectivamente surgía de sus registros una deuda por el atraso en el pago del servicio y que la única manera de evitar el pago era que realizara un ?descargo por desconocimiento de línea?, procedimiento que aceptó en el acto. Sin embargo, el acoso telefónico continuó y se agravó aún más, pues empezaron a comunicarse a la empresa en la cual trabajaba y a enviarle notificaciones extrajudiciales. Finalmente, la accionante refirió que Telefónica Móviles Argentina S.A., no conforme con la persecución ya mencionada, decidió desacreditarla públicamente e informó, conforme surge de un documento de fecha 9 de junio de 2017 emitido por la empresa Organización Veraz S.A., que mantenía un atraso en el pago del servicio de telefonía. Por ello, el 14 de junio de 2017 decidió enviar una carta documento, la que no fue contestada, y el 7 de julio de ese año solicitó un nuevo informe comercial, en el que surgía que la demandada no había rectificado la falsa información frente a Organización Veraz S.A. En definitiva, el hecho le generó a la Sra. L los perjuicios extrapatrimoniales que describió en el escrito inicial y en su ampliación de fs. 49/50, cuya indemnización constituye el objeto de las presentes actuaciones. III. La sentencia de primera instancia La magistrada de la instancia anterior condenó a la accionada a abonarle a la demandante \$ 60.000 en concepto de daño moral, en función de las pruebas obrantes en autos y las normas y los principios jurídicos que consideró aplicables a las cuestiones debatidas en este litigio. IV. Los agravios Frente a tal decisión, la actora expresó una única crítica, consistente en que debería aumentarse el quantum por el que procedió la demanda. Por su parte, Telefónica Móviles Argentina S.A. cuestionó la responsabilidad civil que le fue imputada en el fallo recurrido, y la procedencia y el monto de la única partida que integra la cuenta indemnizatoria. V. Aplicación de la ley en el tiempo Frente a la existencia de normas sucesivas en el tiempo, dado que el hecho que dio origen a esta demanda se constituyó con posterioridad a la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación, la controversia debe ser juzgada de acuerdo a las normas y a los principios de dicho ordenamiento (conf. art. 7 del CCCN y el criterio uniforme en la materia de las Salas de esta Cámara). VI. La responsabilidad de la demandada Razones de orden lógico imponen examinar en primer término la queja vertida por la demandada en relación a la atribución de responsabilidad civil decidida por la magistrada a quo, puesto que de prosperar dicho planteo correspondería rechazar la demanda que dio inicio a este procedimiento y resultaría abstracto el estudio de los restantes agravios a los que me referí en el considerando IV. Desde mi punto de vista, el recurso de apelación bien podría declararse desierto en este punto, puesto que el art. 265 del Código Procesal dispone en su primera parte que ?el escrito de expresión de agravios deberá contener la crítica concreta y razonada de las partes del fallo que el apelante considere equivocadas?, y de la lectura del apartado II de la presentación de fecha 7/9/2020 resulta sumamente dudoso que el recurrente hubiera alcanzado a satisfacer ese estándar legal. No obstante, en numerosos pronunciamientos desde mi integración a esta Sala he procurado aplicar con interpretación restrictiva la exigencia del referido art. 265 del Código Procesal, con la finalidad de no propiciar excesivos rigorismos

formales y resguardar el derecho de defensa y de acceso a la jurisdicción de los litigantes. Sin perjuicio de ello, ocurre que el apelante fundó la supuesta improcedencia de la demanda en la circunstancia de que la pericia contable glosada a fs. 111/113 daría cuenta de que la Sra. L era cliente de Telefónica Móviles Argentina S.A., que tuvo una línea de telefonía celular N° ... con fecha de alta el 6 de febrero de 2016 y fecha de baja 17 de enero de 2017 y que registraba una deuda impaga al 17 de enero de 2017 de \$ 4.655,09, sin hacerse cargo del argumento de la señora jueza a quo -el cual comparto plenamente- según el cual esa información surgía únicamente de los propios registros de la empresa demandada. En efecto, no resulta cierto, como lo sostiene el Dr. G, que la Dra. C no hubiera tenido en cuenta ese dictamen, sino que por el contrario lo valoró, como corresponde, a la luz de las reglas de la sana crítica, y concluyó en que la empresa accionada no puso a disposición documentación alguna que demostrara mínimamente la voluntad por parte de la actora de contratar la referida línea telefónica... los registros del sistema informático de la emplazada no constituyen prueba suficiente que permita tener por acreditado sin lugar a dudas que la actora efectivamente era cliente de la empresa demandada por cuanto se trata de registros generados por la propia empresa, sin intervención de la demandante.?. Resulta pueril el argumento del apelante en cuanto a que en la actualidad no se firman más solicitudes como ocurriera otrora?, de suerte que el servicio de telefonía puede contratarse directamente en forma telefónica o por medios virtuales. Y ello es así, aunque esto último pueda ser cierto en los tiempos que corren, que resulta indudable que la empresa debería contar y haber conservado algún tipo de constancia de esa solicitud, tales como la grabación de la llamada o el correo electrónico o formulario de contratación enviados por la supuesta cliente, para dar tan solo un ejemplo frente a los respectivos medios mencionados en el memorial. Nótese que, de compartirse la posición que sostiene la empresa telefónica, un proveedor de servicios estaría en condiciones de reclamar a cualquier persona, según lo deseara, supuestas deudas impagas, sin acreditar objetivamente la voluntad de contratación de sus clientes? ni el monto de esos saldos. Doy por descontado que la pretensión de considerar demostrados tales extremos sobre la base de registros que unilateralmente lleva la propia interesada no constituye, como es evidente, prueba objetiva? de su existencia.

Párrafo aparte merece el siguiente pasaje del memorial de la demandada: ?la magistrada de origen... se pregunta si mi parte ¿inició algún trámite con relación a este descargo? ¿La demandada efectuó alguna contestación?? La verdad es que tales interrogantes son completamente irrelevantes como para atribuirle responsabilidad a TMA?. Resulta llamativo que una empresa de la envergadura de Telefónica Móviles Argentina S.A. no solo manifieste un palmario desinterés por los derechos e intereses de la Sra. L frente a esta última, sino también en un escrito presentado ante un tribunal de segunda instancia. Sea como fuere, la relación de los hechos a la que me he referido en los párrafos precedentes da cuenta también de que la denuncia de la supuesta deuda al ?Veraz? fue completamente infundada, y aunque dicha actitud provocó la injustificada inclusión temporaria de la actora en la nómina de morosos, Telefónica Móviles Argentina S.A. no procedió a corregir esa información una vez efectuado el descargo que la misma empresa le había propuesto como ?única vía? para resolver el inconveniente. En función de lo expuesto, no tengo ninguna duda de que más allá de que la sentencia recurrida debería confirmarse por sus propios fundamentos, los cuestionamientos de la accionada carecen de consistencia para modificar la decisión dada al pleito en la instancia de origen, y por ello propondré a mis colegas de Sala confirmar la decisión adoptada en la sentencia sobre el fondo del litigio. VII. Procedencia y cuantificación del daño moral El daño moral, como toda institución jurídica, no es susceptible de una definición única e inamovible. Sin embargo, una vez celebradas las II Jornadas Sanjuaninas de Derecho Civil, en el año 1984, se ha impuesto en nuestro medio la noción de daño moral brindada por Zavala de González, Pizarro, Chiappero de Bas, Sandoval y Junyent de Sandoval, que mantiene vigencia hasta nuestros días y comparto plenamente: según los mencionados juristas, el daño moral consiste en ?la minoración en la subjetividad de la persona humana, derivada de la lesión a un interés no patrimonial (individual o colectivo). O, con mayor precisión, una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial?. Tal idea atiende a las consecuencias que produce la acción antijurídica, y pondera al daño extrapatrimonial o moral por lo que es, en términos positivos, asignándole un contenido propio y específico, no por mera contraposición con el daño material, y da cuenta de que el detrimento se traduce en una modificación disvaliosa del espíritu, expresión que destaca que la persona humana es cuerpo y espíritu, lo cual es comprensivo de múltiples aspectos de su personalidad que son dignos de protección. Finalmente, el daño moral supera lo meramente afectivo, los sentimientos, y proyecta también sus efectos hacia otras zonas de la personalidad que merecen debida protección: la capacidad de entender y la de querer, de suerte que la mera ausencia de sensibilidad o de comprensión del dolor no excluyen la posibilidad de existencia de daño moral. Aun cuando no exista consciencia del agravio, el disvalor subjetivo puede configurarse. El sufrimiento no es, de tal modo, un requisito indispensable para que haya daño moral, aunque sí una de sus posibles manifestaciones más frecuentes. Con ello se supera el estrecho molde del llamado pretium doloris, que presupone necesariamente aptitud del damnificado para sentir el perjuicio. Por lo tanto, la pérdida de los sentimientos o de la posibilidad de experimentarlos, y más aún, de la aptitud de encontrarse en una situación anímica deseable, es

daño moral (Pizarro, Ramón D., "El concepto de daño en el Código Civil y Comercial", Revista Responsabilidad Civil y Seguros, Buenos Aires, La Ley, 2017-X, p. 13 y ss). Por otra parte, no existe una relación de "vasos comunicantes" entre el daño patrimonial y el extrapatrimonial. El daño patrimonial no es accesorio ni conexo del daño extrapatrimonial, más allá de que muchas veces la prueba tenga el componente común de probar el evento dañoso. Son completamente independientes. Un hecho puede no causar daño patrimonial, pero sí tener una relevancia espiritual que se proyecte importantemente en el daño extrapatrimonial. A la inversa, puede haber daño patrimonial (v.gr., contractual) sin que exista afectación a la esfera extrapatrimonial (Molina Sandoval, Carlos A., "Daño resarcible", publicado en La Ley online, cita online AR/DOC/216/2019). Ahora bien, se ha aceptado que la determinación de la existencia del daño extrapatrimonial (esto es, su valoración) transita por senderos más flexibles que los del daño patrimonial, lo que se deriva de su particular naturaleza, claramente diferente a la de aquél y no sólo por las presunciones hominis, sino también por la regla res ipsa loquitur ("las cosas hablan por sí mismas", consagrada expresamente, en la actualidad, en el art. 1744 in fine del CCCN). Ocurre que por las reglas de la experiencia es más o menos sencillo concluir que ciertos padecimientos y afecciones naturalmente se derivan de determinados hechos acreditados (Ossola, Federico A., "El daño resarcible y la cuantificación judicial del daño moral. Dificultades y propuestas", RCyS 2017-XI-13). A su vez, en lo relativo a la cuantificación del daño moral, el Máximo Tribunal ha resuelto que puede acudir al dinero y a otros bienes materiales como medio para obtener satisfacciones y contentamientos que mitiguen el perjuicio extrapatrimonial o moral sufrido. En otras palabras, se trata de compensar, en la medida posible, un daño consumado a través de dinero, que funciona como un medio de obtener goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales. En suma, el dinero no cumple una función valorativa exacta, pues el dolor no puede medirse o tasarse, sino que se trata solamente de dar algunos medios de satisfacción, lo cual no es igual a la equivalencia. Empero, la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado, por lo que cabe sostener que es posible justipreciar la satisfacción que procede para resarcir dentro de lo humanamente posible, las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida (CSJN, "Baeza, Silvia Ofelia c/. Buenos Aires, Provincia de y otros s/ daños y perjuicios", 12/4/2011). Aplicando tales principios al presente caso, y en función de las declaraciones testimoniales que lucen a fs. 99 y fs. 100, las que valoro, tal como lo hizo la Dra. C, de acuerdo a las reglas de la sana crítica (arts. 386 y 456 del Código Procesal), se evidencian con toda claridad la angustia y la frustración que las conductas ilícitas de la demandada le generaron a la actora. Tal extremo da lugar, por sí mismo, al resarcimiento del daño extrapatrimonial (arts. 1738 y 1741 del Código Civil y Comercial), y en lo relativo a su cuantificación, estimo que la suma de \$ 60.000 resulta insuficiente para la indemnización integral del ítem en este caso concreto, habida cuenta del impacto negativo que razonablemente debieron tener en el modo de estar, querer y sentir la vida cotidiana y de relación de la Sra. L durante el tiempo en que persistió el acoso y la persecución de que fue víctima, al margen de no haber recibido la más mínima reparación (ni siquiera una disculpa) tras más de cuatro años de haber acontecido esos hechos, lo que revela, sin lugar a dudas, un trato inadmisibles e indigno para quien supuestamente habría sido cliente de la empresa. Por ello, propondré a mis colegas desestimar el agravio de la compañía telefónica y admitir el de la accionante, elevando la reparación del rubro a \$ 150.000 (art. 165 del Código Procesal y art. 1078 del Código Civil). VII. Conclusión Por todo lo expuesto, si mi voto fuera compartido, propongo al Acuerdo elevar a \$ 150.000 la indemnización del daño moral acordado a la Sra. L S L y confirmar la sentencia apelada en lo demás que decidió y fue materia de agravios, con costas de Alzada a la accionada vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (art. 68, primera parte del Código Civil). ASÍ VOTO.- Por razones análogas a las expuestas por la Dra. Iturbide, los Dres. Liberman y Pérez Pardo votan en el mismo sentido. Con lo que terminó el acto. Firmado: Gabriela Alejandra Iturbide, Víctor Fernando Liberman y Marcela Pérez Pardo. Por ante mí: María Claudia del C. Pita Secretaria de Cámara Buenos Aires, ... de octubre de 2020. Y VISTOS: lo deliberado y conclusiones establecidas en el Acuerdo precedentemente transcrito el tribunal decide: Elevar a \$ 150.000 la indemnización del daño moral acordado a la Sra. L S L y confirmar la sentencia apelada en lo demás que decidió y fue materia de agravios, con costas de Alzada a la accionada vencida en virtud del principio objetivo de la derrota. Difiérase la regulación de los honorarios de Alzada hasta tanto sean fijados los de la instancia anterior. Regístrese, notifíquese y devuélvase. Hágese saber que la eventual difusión de la presente sentencia está sometida a lo dispuesto por el art. 164. 2º párrafo del Código Procesal y art. 64 del Reglamento para la Justicia Nacional. Gabriela Alejandra Iturbide Víctor Fernando Liberman Marcela Pérez Pardo Correlaciones: Adet, Alfredo c/Telefónica Móviles Argentina SA s/incumplimiento de servicio de telecomunicaciones - Cám. Nac. Civ. y Com. Fed. - Sala II - 11/05/2016 - Cita digital IUSJU008829E

002472F