**DAÑOS Y PERJUICIOS – SERVICIO DE TELEFONIA – DEFENSA DEL CONSUMIDOR – DAÑO MORAL – DAÑO PUNITIVO – DAÑO MATERIAL.**

SENTENCIA NUMERO: 151.

Marcos Juárez, 25/11/2019.

Y VISTOS: estos autos caratulados “VENDIVENGO, MIRTA SUSANA C/ TELECOM ARGENTINA SA – ABREVIADO” (Expte. N° 6953310) de los que resulta que a ff. 24/38 comparecen los Dres. Ignacio Matías Meyer y Javier Horacio Policardo, en nombre y representación de la Sra. Mirna Susana Vendivengo, e interponen formal demanda por daños y perjuicios extrapatrimoniales y patrimoniales derivados de una relación contractual de consumo en contra de Telecom Argentina S.A., por los rubros y montos abajo descriptos, o los que en definitiva fije el Tribunal, en más o en menos, según surja de la prueba aportada, con más intereses y costas. Asimismo solicitan la imposición de una multa civil en concepto de daño punitivo. Fundan competencia en función de la Ley de Defensa al Consumidor y C.P.C.C. Dicen que La legitimación proviene del carácter de usuario y/o consumidor de la actora y pasivamente, del de proveedor del demandado. Refieren que los hechos ocasionados por la accionada y por los que aquí se demanda son los siguientes: A) La interrupción por más de 30 días del servicio telefónico (Incumplimiento contractual y daño moral); B) La ignorancia de los reclamos efectuados a los fines del restablecimiento del servicio (muchos de los cuales implicaban largas esperas junto al teléfono) y la consiguiente demora en corregir la situación (Negligencia y trato indigno); C) La falta de reintegro en debida forma de lo abonado por nuestra mandante por los días que careció de servicio (Incumplimiento legal); El mayor gasto en el que colocó a la actora a los fines de ejercer sus derechos (Trato indigno y daño material); E) El enriquecimiento indebido a costa del empobrecimiento de la actora (Trato indigno e incumplimiento legal); F) La angustia y pesares por los que tuvo que transitar la actora hasta llegar en última e inevitable instancia a esta vía judicial (Daño moral). Manifiestan que su mandante, mujer de 80 años de edad, que vive sola en su domicilio, sufre la interrupción del servicio telefónico que presta la demandada a partir del día 8 de diciembre del año 2016 y hasta el día 9 de enero del año 2017, es decir durante treinta y tres (33) días. Ante ello se comunica telefónicamente con la demandada desde otro domicilio y formula reiterados, engorrosos y dilatadores reclamos, uno de los cuales es individualizado por la propia demandada como "34AML00". No obstante, tanto dicho reclamo como las demás comunicaciones nunca fueron atendidas oportunamente a los fines de un pronto restablecimiento del servicio. Aducen también, que la actora pasó las principales festividades (Navidad y Año Nuevo) sin el servicio de marras. Expresan que la prueba de la interrupción del servicio surge de distintas probanzas que a la presente se adjuntan, como por ejemplo el hecho de que entre el 8/12/2016 y el 9/1/2017, en las facturas emitidas por la propia demandada, no existe detalle de comunicaciones efectuadas; asimismo surge de la nota remitida por la misma accionada en el mes de febrero de 2017, y de los reintegros que ésta misma efectuara en las facturas con vencimientos 24/02/2017 y 26/06/2017. Dicen que en fecha 9 de enero de 2017 se remite a la demandada la primera carta documento, N° 799108146, solicitando el pronto restablecimiento del servicio y, ya se lo prevé, el reintegro de lo abonado por los días que duró la interrupción del servicio. Ocurriendo que, por mera casualidad, ese mismo día, es decir el 9/1/2017, la demandada procede al restablecimiento del servicio. Que así los hechos, en la factura con vencimiento el 24/02/2017, la demandada efectúa un reintegro por la interrupción del consumo, pero sólo correspondiente al período que va desde el 02/01/2017 al 09/01/2017, es decir por un plazo de ocho (8) ,días, cuando el corte del servicio se prolongó durante treinta y tres (33) días. Por lo tanto, aún restaba la devolución del valor correspondiente al período 08/12/2016 al 01/01/2017. Sin embargo, la actora esperó la recepción de la próxima factura. No obstante, al constatar que en la factura de vencimiento 27/03/2017 no figuraba el reintegro de los días faltantes, su mandante se vio obligada a remitir la segunda carta documento, N° 799102510, solicitando dicho reintegro con más los mayores gastos ocasionados por el negligente accionar de la demandada. Que a raíz de dicha carta documento, y recién dos meses después, en el mes de mayo la demandada remite una nota (que se acompaña) expresando que habían procedido a descontar los días sin servicio, lo cual efectivamente recién se vio imputado en la factura de vencimiento el 26/06/2017, pero, al igual que el primer reintegro, no de la forma en que lo exige la ley, es decir con los mismos recargos que la accionada aplica en caso de mora, con más el 25% a modo de indemnización, y con la claridad y el detalle suficiente como para comprender qué se estaba reintegrando. Que en consecuencia nuestra mandante siente que la demandada está vulnerando sus derechos y sus sentimientos. A continuación exponen los fundamentos por los que la demanda debe ser acogida en su totalidad, a saber: Porque la demandada (empresa de larga trayectoria y gran renombre) ha incumplido su obligación contractual al privar a la actora (mujer de 80 años, sola y en época festiva) del servicio telefónico durante más de un mes. Y tardar más de un mes en restablecer dicho servicio significa de por sí y sin dudas, al margen de un incumplimiento contractual, brindar un trato indigno hacia el usuario. Porque la demandada ha colocado a la actora en mayores gastos, pues la desatención de sus reclamos ha obligado a ésta a asesorarse profesionalmente, a remitir cartas documento y a acudir a la vía judicial a los fines del restablecimiento del servicio, del reintegro de lo abonado por los días en los que el servicio estuvo interrumpido, y del resguardo de sus derecho patrimoniales y morales. Porque aparentemente, a pesar de no ser expertos en cálculos y de ignorar los intereses que la demandada aplica en caso de mora, de la simple lectura de las facturas que contienen los reintegros efectuados puede deducirse que la accionada no ha efectuado dichas devoluciones con más los mismos intereses que cobra en caso de mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, o con más la indemnización de un crédito equivalente al (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente, tal como lo exige el art. 31 párr. 6°.de la ley 24240 (LDC), por lo que no ha existido reciprocidad de trato, como también lo impone el art. 26 del mismo cuerpo legal. Porque la demandada con la manera en la que efectúa y detalla los reintegros por los días en los que el servicio estuvo interrumpido, ha violentado el derecho a la información de la actora, puesto que ésta, cómo se dijera supra, no puede conocer si sobre tales reintegros se ha aplicado lo dispuesto por los ya descriptos arts. 26 y 31 párr. 6° de la ley 24240 (LDC), ni tampoco si lo reintegrado se corresponde con los días sin servicio. Porque, aunque la demandada hubiere efectuado los reintegros en forma, es decir con más los intereses que aplica en caso de mora junto con el 25 % más a modo de indemnización, no quita su incumplimiento contractual prolongado, la negligencia en reestablecer el servicio, el mayor gasto en el que colocó a la actora y el daño moral ocasionado con semejante proceder. Porque en efecto la demandada ha dañado moralmente a la actora al privarla durante más de un mes de un servicio hoy en día indispensable, más para una mujer sola de 80 años de edad, como así también por haberla movilizado en busca de asesoramiento legal, el hacerla incurrir en mayores gastos y finalmente obligarla a acudir a la vía judicial en resguardo de sus derechos. Porque la demandada no ha procedido a efectuar por la vía extrajudicial una reparación plena y/o integral de los daños y/o gastos ocasionados a la actora con motivo de su negligente actuar, tal como se le requiere por medio de la segunda carta documento. Funda en derecho, cita doctrina y jurisprudencia. Reclama en primer término daño moral, el que entienden suficientemente acreditado y justificado por las distintas situaciones adversas que la actora ha debido atravesar, como por ejemplo el poseer el servicio interrumpido por más de treinta días, el tener que peregrinar por diferentes reclamos, el tener que requerir los servicios de un profesional de la abogacía, la pérdida de tiempo y dinero en cartas documento, y ahora la inevitable incertidumbre del resultado de la vía judicial, con el consiguiente gasto de las costas iniciales. Detallan algunas circunstancias y/o condiciones que rodearon y/o rodean al hecho, a saber: A) La impotencia, angustia e irritación que sintiera la actora por el hecho de verse obligada a repetidos reclamos, hasta finalmente no tener más alternativa que acudir a la vía judicial en resguardo de sus derechos. B) Porque la demandada ha violentado la confianza del usuario, ya que se trata de una importante empresa (de las principales, sino la principal en la prestación del servicio de marras), lo cual sin dudas genera en el usuario cierta expectativa. C) Los disgustos, amarguras, desilusiones e impotencias que sufriera la actora, mujer de 80 años de edad, que vive sola, al verse privada del servicio de comunicación contratado, y en una época del año tan particular como lo es aquella que comprende festividades como la Navidad y el Año Nuevo. D) El mayor gasto en el que la demandada ha hecho incurrir a la actora a los fines de formular sus reclamos, puesto que ésta requirió el asesoramiento de un profesional de la abogacía, remitió cartas documento y, por último, se vio obligada a recurrir a la instancia judicial en resguardo en sus derechos, con el consiguiente pago de los aportes iniciales. E) La impotencia y sensación de injusticia que sentiría la actora frente a la negativa de acogimiento de este rubro, con el consecuente agravamiento del daño moral, pues, de ser así, aquella sería literalmente golpeada por la más cruenta impunidad de quien infringió la ley y/o fue negligente, causando un daño que bien podía evitar. F) El ya legal, jurisprudencial .y doctrinalmente consolidado resguardo superior y constitucional de los derechos de los consumidores por su notoria debilidad contractual, tal como se ha referenciado a lo largo de la presente demanda. Por lo tanto solicitan una indemnización en concepto de reparación por el daño moral causado por la suma de pesos quince mil ($ 15.000,00), con más sus intereses. En segundo lugar reclaman daño punitivo. Detallan argumentos, circunstancias y/o condiciones que rodearon y/o rodean al hecho, a los demandados y al demandante a los fines de justificar el monto propuesto y en síntesis justifican el monto propuesto en concepto de daño punitivo y que la demandada debe responder con él puesto que ésta: A) Incumplió con el contrato al interrumpir el servicio por más de 30 días; B) No atendió con rapidez los reclamos de la actora a los fines del restablecimiento con prontitud del servicio; C) Obligó a la actora a asesorarse profesionalmente y remitir carta documento a los fines del restablecimiento del servicio; D) Una vez restablecido el servicio no reintegró a la actora en debida forma (como lo determina la ley) lo cobrado por los días en los que el servicio estuvo interrumpido; E) Obligó a la actora a remitir una segunda carta documento a los efectos de la restitución en debida forma de lo pagado por los días sin servicio; F) Colocó a la actora en mayores gastos (asesoramiento profesional, cartas documento, demanda judicial, entre otros); G) Si bien efectúa un segundo reintegro, vuelve a realizarlo sin respetar las condiciones que le exige la ley, y sin informarlo y/o detallarlo en la factura de manera clara y precisa; H) Obtuvo un beneficio económico a costa del usuario; y I) Brinda el servicio de marras a millones de usuarios, lo que denota la envergadura y los recursos .con los que cuenta la empresa demandada. Por todo lo dicho, el monto que aquí se propone en concepto de daño punitivo asciende a la suma de pesos ciento veinte mil ($120.000,00). Finalmente reclaman daño material consistente en la devolución de Pesos Quinientos Uno c/00/100 ($ 501,00), con más sus intereses hasta el efectivo pago, correspondiente al valor de las cartas documento N° 799102510 y N°799108146. Ofrecen prueba.- A f. 48 moderan el daño punitivo reclamando por ello la suma de Pesos Treinta mil ( $ 30.000).- Dado el trámite de ley (juicio abreviado) y corrido traslado de la demanda, a ff. 74/81 la accionada contesta la demanda mediante su apoderado Dr. Carlos Luis Mancini. Niega categóricamente que: Telecom Argentina haya incurrido en negligencia y trato indigno con relación a reclamos efectuados por la falta de servicio, y que haya ignorado los mismos; que haya mediado falta de reintegro en su debida forma del abono por los días sin servicio, y que sea responsabilidad de mi mandante, la realización de gastos a los fines de ejercer sus derechos, y menos aún que en virtud de ello pueda imputarse haber tenido un trato indigno y haber causado un daño material; que Telecom Argentina, haya obtenido un enriquecimiento indebido a costa del empobrecimiento de la actora, afirmación hecha en la demanda, sin reparar en su real alcance y significado, y por fin, que la actora haya vivido o debido transitar una situación de angustia y pesares "hasta llegar en última e inevitable instancia a esta vía judicial", aseveración hecha en el libelo inicial que presupone que la existencia de una pretensión jurídica pendiente puede ser motivo de una aflicción tal que cause un agravio moral indemnizable, alegación por demás arbitraria y poco creíble respecto de una persona madura. Dice que es cierto que tuvo interrumpido el servicio telefónico durante unos días hasta el 9 de enero de 2017, y es cierto también, que dio aviso de la interrupción al servicio de atención al cliente 114. No es cierto que no haya sido atendida la comunicación que hizo a dicho servicio. Por el contrario, se tomó el reclamo como es norma ante la denuncia de una falla en el servicio. En estos casos, le basta al cliente o usuario llamar al 114. Concretado el llamado un operador requiere que indique si el llamado se refiere a la línea desde la que está llamando, o de otra, y en este caso, se le pide que digite el código de área y el número de la línea. Impuesto el operador de la falla le solicita a la persona que aguarde mientras realiza una prueba técnica a los fines de efectuar un diagnóstico sobre la falla, a cuyo efecto envía un impulso eléctrico sobre la línea. Si mediante este recurso detecta el aparato telefónico quiere decir que el problema o avería no está en la línea sino en el aparato, lo que se le informa a la persona llamante. Si la persona está llamando desde el lugar de instalación de la línea, se le solicita que desconecte el aparato telefónico. Si hay varios aparatos, se prueba de uno por vez. Si hay un solo aparato, se le pide que si tiene otro aparato lo conecte a los fines de realizar otra prueba. Si descarta la falla en el aparato, se deriva para la intervención del servicio técnico. Cabe hacer notar que este procedimiento se realiza cuando los clientes/usuarios llaman al servicio de reparaciones 114. Está indicado en la página de la compañía: http://ho\_gares.telecorn.com.ailayudavsoporte/soporte/ telefonia/linea/. El servicio de telefonía fija, con todos los adelantos que le tecnología ha incorporado, se presta esencialmente con instalaciones en las que puede distinguirse una "planta interna" y otra "planta externa". En la primera, encontramos, las centrales telefónicas que es el lugar utilizado por las empresas operadores del sistema donde se alojan los equipos de conmutación. La conmutación permite establecer las conexiones entre los lazos o bucles de los abonados, ya sea en forma directa cuando desde un aparato de un abonado se llama a otro abonado de la misma central, o direccionando la llamada a otra central. Las centrales se conectan entre sí mediante enlaces de comunicaciones por diversos canales: fibra óptica, cables de cobre, radioenlaces, etcétera. o radio-enlaces. A las centrales telefónicas llegan los pares de cables que conectan a cada abonado, es decir, en la central telefónica terminan las líneas de abonado. A la vez, como se ha expuesto, se originan los enlaces de comunicaciones con otras centrales telefónicas de igual o distinta jerarquía. Por ejemplo, en un área múltiple, el cable par del abonado parte de la central a la casa del cliente y desde la central parten los enlaces con otras centrales de la misma área para que se pueda conmutar una llamada a abonados de la misma central pero también a abonados a ubicados en el área de otra central, lo que se complementa con los enlaces o circuitos interurbanos necesarios para la conexión con centrales de otras poblaciones. En una central existen los repartidores de pares de cables (Repartidor General o MDF (Main distribution franze). A los mismos llegan los pares que se conectan con los equipos de conmutación. Estos lugares por el principio de reserva de las comunicaciones son cerrados y de acceso restringido. También se localizan los equipos de fuerza de energía y los equipos que digitalizan las líneas para la transmisión de datos (Internet). El servicio no puede prestarse sin conectarse con la casa del diente y esto se denomina "planta externa". Está constituida por los cables secundarios que partiendo desde las centrales se distribuyen en la planta urbana de las ciudades emplazados en el espacio del dominio público. Estos cables en general de alto calibre (los más grandes de 1900 pares), mediante cámaras, se van desplegando de modo tal de llegar a la casa de los abonados. En algunos casos mediante instalaciones aéreas (cuando el calibre del cable es inferior a 400 pares) o subterráneas. En los casos de instalaciones aéreas desde las cajas de distribución puestas en el propio cable cada 100 metros aproximadamente, parten los "cables de bajada" hasta la- casa del cliente. Un cable de bajada por cada servicio instalado en la casa del cliente. Las instalaciones subterráneas, requieren la instalación de gabinetes out door para conectar el par "subterráneo" a la casa del cliente. Esos gabinetes también se utilizan cuando es preciso conectar el servicio de Internet al cliente, en los sistemas de NGN (Next Generation Nezvork) o VADSL. ADSL es una sigla que procede de la lengua inglesa y que hace referencia a la expresión "Asymmetric Digital Subscriber Line" (Línea de Abonado Digital Asimétrica). Es una tecnología que permite conectar Internet mediante una línea tradicional que transmite la información digital a través del cable de pares de cobre. El usuario se conecta a la Red utilizando su línea telefónica, pero con banda ancha. En la actualidad, las telefónicas están conectando la última milla con los clientes a través de fibra óptica. El problema del suministro del servicio no termina en la red. Se tiene, además, lo que se llama "lado cliente", es decir, las instalaciones que el propio cliente tiene en su casa. El sistema de red a cargo de la telefónica termina en la roseta de transición puesta en el interior de la vivienda u oficina. Desde la misma el cliente conecta su aparato u otros equipos. De los mismos, salvo que lo haya contratado especialmente, es responsable el propio cliente. En consecuencia, la falla que imposibilita la llamada puede estar en algún equipo de la planta interna o en alguna parte de la planta externa, inclusive, en algún equipamiento puesto por el usuario. Es por ello que la detección de la falla es el proceso que produce la mayor demora en la reparación de averías. Recibida la novedad por el servicio técnico se efectúa una revisión para diagnosticar la causa de la falla. En algunos caos, afortunadamente los más, se detecta con una revisión del cable de bajada o en la caja o gabinete de conexión. Pero hay un número importante de fallas cuya detección exigen un esfuerzo mayor porque el problema puede estar en ese entramado tan complejo de aparatos, en la central telefónica, o de cables en la planta externa. Pues bien en este caso en particular, el problema no estaba en el aparato sino en la línea presentándose una dificultad importante para determinar la avería. Un ingreso de humedad en un ponto de la red produjo la inutilización del par de modo tal que en condiciones de baja humedad se habilitaba la línea y al aumentar la humedad, se producía la interrupción. Todo el problema obedeció a las fuertes lluvias que arreciaron sobre el sudeste provincial -y otras zonas de Córdoba- que en el caso de Leones alcanzaron altos milimetrajes. La reparación de una falla de esta especie, calificada corno "par mal" no es sencilla, sobre todo cuando son varios los pares afectados en el cable secundario. El primer problema es detectar donde se ha producido el corte. La dificultad, en este caso se incrementó porque la falla no era continua sino saltuaria o intermitente. Las pruebas efectuadas daban habitualmente bien pero el servicio no se prestaba de manera continua. El problema, en estas condiciones, se presentó a fines de diciembre hasta que el 2 de enero, se verificó que el servicio se había cortado. La falla primero intermitente produjo un corte total. Debieron intervenir "empalmadores" -así se denomina el personal especializado que efectúa la detección de la entidad de la falla y su reparación- que cuentan con recursos y una importante formación técnica pero su trabajo es dificultoso y artesanal. Se debió reparar el par y el cable. La falla perduró varios días porque fue grave ("par mal"). Para colmo como la afectación alcanzaba a varios pares, incluyendo a los vacantes, no fue posible darle servicio a la clienta por otro par. No medió, entonces, negligencia alguna por parte de la compañía. No es cierto que no se haya producido la devolución del abono correspondiente a los días sin servicio. En la factura de vencimiento febrero/17 se devolvieron los días de abono percibidos en forma anticipada. El abono telefónico corno el de cualquier servicio bajo este sistema se cobra en forma anticipada y si después, el servicio no se presta durante un cierto lapso, se dispone la restitución en la factura del importe del abono correspondiente a los días sin servicio. La devolución efectuada en febrero comprendió a los días sin servicio en enero. En la factura de enero y en la de febrero, no se había dispuesto el reintegro por los días sin servicio del mes de diciembre/16, por cuanto, no se tenía información técnica sobre la existencia de un corte o interrupción, sino como se ha explicado, de una interrupción saltuaria o intermitente. En el mes de junio por razones comerciales, se efectuó un reconocimiento, tal como consta en la factura acompañada por la propia clienta que no implica el reconocimiento de la ausencia de servicio sino de una falla intermitente que dio pie a reclamos de la clienta. No es cierto, entonces, que la clienta no haya sido atendida, lo fue, por el canal que corresponde que no es otro que el servicio de reparaciones. Los clientes son atendidos por los canales dispuestos por su mandante. El cliente o usuario puede y debe llamar al 114, o desde el celular \*114, por problemas en la prestación del servicio. Puede llamar también desde cualquier número y compañía al teléfono gratuito 0800 888 0114. En estos dos teléfonos del servicio técnico podrá comunicarse con el área de reparaciones de Telecom. La usuaria llamó y se registró su reclamo. La derivación al servicio técnico tuvo el tratamiento propio de una situación de emergencia, producida por una falla de la naturaleza expuesta que no es imputable a la compañía. Los problemas de par mal en general son producidos por roturas producto de vandalizaciones (es clásico el machetazo al cable secundario), o por máquinas excavadoras, todo lo que se agrava cuando la humedad producto de las lluvias - contamina las instalaciones. Cabe recordar que la conectividad telefónica es enemiga de la humedad. Por ello los cables están presurizados. Los clientes y usuarios, el público en general, tiene a su disposición un amplio sistema de reclamos por reparaciones. No es necesario incurrir en ningún gasto ni asesoramiento legal. De hecho que el ente regulador tiene organizado un sistema de reclamos que se efectúa en forma telefónica y por medios electrónicos. La demanda dice que su mandante se "hubiera enriquecido definitivamente a costa del empobrecimiento del usuario, si no remitía la segunda carta documento. Por supuesto, que en un exceso hablar de "enriquecimiento" por unos días de abono, lapso en el cual si bien la clienta no tuvo servicio, su mandante debió efectuar tareas de magnitud a un costo que supera ampliamente, el monto correspondiente al abono. Niega, entonces, que Telecom Argentina S.A. incurriera en un obrar o actitud ilegitima, abusiva, antijurídica, negligente, en perjuicio de la actora. No hay ningún hecho antijurídico imputable a titulo alguno a su representada, mediante la cual pueda atribuírsele responsabilidad contractual o patrimonial respecto del caso de autos. No existe la conducta antijurídica que en forma inexacta se imputa a Telecom Argentina S.A. En consecuencia, niega que pueda atribuirse a la demandada la responsabilidad prevista en los dispositivos legales indicados en la demanda. Refiere que por el contrario, su representada ha obrado con apego a sus obligaciones como prestadora del servicio de telefonía pública, con adecuado cumplimiento de las mismas, conforme las circunstancias de modo, tiempo y lugar. De ello se deriva que la actora no tiene acción ni derecho alguno para la presente demanda, basada en un supuesto inexistente, por lo que procede desestimarla. No existe ni puede imputarse a esta demandada incumplimiento a sus deberes, que califique como antijurídico su obrar y que genere responsabilidad indemnizatoria alguna en su contra. Por todo ello procede, y así lo pido, el total rechazo de la acción entablada, con costas. Niega daño moral. Cita doctrina y jurisprudencia. Dice que el agravio moral se repara o se resarce y nunca es materia de pena o de sanción. El agravio moral implica un auténtico padecimiento no simples inquietudes o incomodidades o un mero disgusto. En ese marco, no puede tomarse la privación del uso del teléfono fijo durante un lapso -en todo caso, aun teniendo en cuenta la postura de la actora, de un mes- como la causa de un daño que afecte su personalidad moral. No deja de tener en cuenta que la falta de la línea fija encierra una privación, bastante atenuada en estos tiempos por el uso, mucho más intenso de la telefonía celular, pero de allí a que provoque daño moral hay un largo trecho. La falta de servicio provoca evidentemente la necesidad de reclamar pero también es cierto que hacerlo, en las condiciones actuales de desarrollo de estos servicios, requiere solamente llamar a servicios de acceso gratuito. La posibilidad de reclamar es muy amplia y está sumamente facilitada. No se puede sostener que la privación del servicio durante algunos días provoque o violente la confianza del usuario. La empresa prestadora desde hace muchos años viene brindando el servicio y la continuidad y regularidad en la prestación abonan esa confianza que no hay razón alguna para que se pierda por un episodio ocurrido en tan larga relación. La insistencia del libelo inicial acerca de la impotencia, angustias, sensación de injusticia, y otros extremos disvaliosos, en el marco de una argumentación que pretende justificar la indemnización del agravio moral, aparecen como triviales, sobre todo en estos días, en los que la comunicación se asegura por medios alternativos, muchas veces de costo inferior, como los ofrecidos por la telefonía celular que ofrecen en paquetes datos y llamadas ilimitadas. Es verdad que la actora tenía derecho a que se le reparara el servicio telefónico pero ese derecho de por sí no genera la obligación de la contraria de indemnizar el daño moral. En relación al daño punitivo la reclamación es improcedente por la sencilla razón de que Telecom Argentina SA no ha tenido un obrar antijurídico que habilite la aplicación de la mentada multa, sino que ha ajustado su accionar a derecho. No se desprende de lo actuado un accionar desaprensivo, y más aún no se desprende un accionar doloso o gravemente culposo que es el elemento subjetivo que puede llegar a determinar la aplicación de la multa civil del art. 52 bis de la LDC. Todo lo contrario, Telecom Argentina realizó todas las labores necesarias para superar la falla en la línea y posteriormente hizo efectivo los reintegros del abono por los días sin servicio, tal como dan cuenta las propias facturas aportadas por el actor y brindó a la actora una respuesta comercial a su problema inicial. Telecom Argentina SA, no incurrió en la conducta arbitraria, maliciosa y deliberadamente incumplidora que surgiría de las citas jurisprudenciales que se invocan. Niega "abuso de posición dominante de la demandada en contra de la actora". Dice que si la actora realizó algún gasto frente a la situación producida es porque así lo quiso puesto que su mandante pone a disposición de los clientes un amplio menú para ingresar sus reclamos. Asimismo, refiere que debe rechazarse la pretensión de una suma por daño directo desde que en cuanto se devengó la obligación de reintegro fue asumida por la demandada lo que surge de la propia prueba de la actora. Reconoce la documental acompañada por la actora y ofrece prueba, confesional, testimonial y pericial informática. Proveída la prueba ofrecida (f. f. 92), sin que la misma se diligencie, se certifica el vencimiento del período probatorio (f. 95). A f. 98 evacua el traslado corrido el Sr. Fiscal de la Sede, entendiendo que debe prevalecer la interpretación más favorable al consumidor. Dictado decreto de autos (f. 100) y firme, queda la causa en condiciones de ser resuelta.

Y CONSIDERANDO: I.- Litis. La Sra. Mirna Susana Vendivengo interpone demanda abreviada en contra de Telecom Argentina S.A., persiguiendo la reparación de los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de defectos alegados en la prestación el servicio de telefonía, derivado de la relación de consumo que le une con la accionada. Funda su acción en la ley de defensa del consumidor y en su mérito se ha dado debida intervención al Ministerio Público Fiscal atento el carácter obligatorio de su actuación como Fiscal de la Ley, quien manifiesta que debe prevalecer la interpretación más favorable al consumidor. La demandada ha contestado la demanda, negando las circunstancias fácticas invocadas, responsabilidad y daños, solicitando su rechazo, con costas, todo en base a los argumentos que expusiera en el escrito pertinente, al que se remite el suscripto a los fines de evitar repeticiones. II.- Marco normativo. La actora ha basado su accionar en la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y modificatorias, lo que ha entender del suscripto resulta acertado dado los términos en que ha quedado trabada la litis y la concurrencia en autos de los requisitos previstos por los arts. 1 y 2 de la norma invocada. El art. 11 por su parte, establece que cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, el consumidor gozará de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento. El art. 12 establece la obligación, en este caso para la prestadora del servicio, de asegurar un servició técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos, y en concordancia con ello el art. 19 establece que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a los cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos, prescribiendo el siguiente artículo que se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario. En relación a los daños sufridos por el consumidor, prescribe el art. 40 de la mencionada ley, que si los mismos resultan del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien ha puesto su marca en la cosa o servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena. Se establece en el mencionado artículo una responsabilidad objetiva ya sea del productor, fabricante y todo aquel que pone su producto en el mercado, liberándose tan solo mediante la demostración que la causa del daño le ha sido ajena. III.- Defectos en la prestación del servicio. Causa del Daño. Responsabilidad. Más allá de las negativas generales formuladas por la parte demandada, no resulta discutido en autos, conforme los dichos de las partes que fueran vertidos en demanda y contestación, la legitimación activa (compradora-consumidora por parte de la actora) y pasiva (Telecom Argentina S.A. -proveedora en la relación de consumo), ni la circunstancia de la interrupción del servicio “…durante unos días hasta el día 9 de enero de 2017.” (f. 74). También se encuentra reconocido que la falla no era dentro del domicilio de la actora, “el problema no estaba en el aparato sino en la línea” (f. 76) agregando la accionada que se le presentó “…una dificultad importante para determinar la avería. Un ingreso de humedad en un ponto de la red produjo la inutilización del par de modo tal que en condiciones de baja humedad se habilitaba la línea y al aumentar la humedad, se producía la interrupción. Todo el problema obedeció a las fuertes lluvias que arreciaron sobre el sudeste provincial – y otras zonas de Córdoba- que en el caso de Leones alcanzaron altos milimetrajes.” Abunda la demandada en detallar la falla y la forma de reparación. Así también en el protocolo a seguir por quien se ve privado del servicio, a partir del reclamo al servicio de atención al cliente efectuado por la actora y reconocido por la accionada, detalles y justificaciones que no relevan de responsabilidad por la incontrovertida falta de servicio. Así las cosas, y sin perjuicio del reintegro habido a posteriori por los días facturados y no gozados, no ha demostrado en forma alguna la demandada que la causa del daño le haya sido ajena, puesto que no se ha especificado conducta eximente, ni se ha producido la prueba pericial, como así tampoco ninguna de las demás probanzas ofrecidas. IV.- Daños. Ahora bien, corresponde a esta altura de la resolución deslindar los alcances de la atribución de responsabilidad objetiva fundada en el implícito deber de garantía de quien presta un servicio como la accionada, determinando si el daño que dice causado la actora (consumidor), debe ser indemnizado por quien asume la garantía, estableciéndose así la relación de causalidad entre el hecho y el daño como resultado. Se han reclamado como daños en autos, las sumas de pesos quince mil ($ 15.000) en concepto de daño moral, pesos treinta mil ( $ 30.000) por daño punitivo y pesos quinientos uno ($ 501) por daño material. En cuanto al daño en sí mismo, sabido es que el perjuicio debe ser cierto, efectivamente existente. No es resarcible el daño conjetural, posible o hipotético. Aquella exigencia es una mera derivación del principio en virtud del cual el perjuicio es un elemento constitutivo esencial de toda pretensión resarcitoria y, por tanto, debe estar claramente de manifiesto en el proceso. Respecto sobre quien pesa la carga de la demostración del daño, la jurisprudencia ha dicho que “quien pretende contra otro un derecho de reparación, debe probar todos los elementos constitutivos de la relación jurídica basamento de la acción: mientras la actora no pruebe los hechos fundantes de la demanda, el accionado puede limitarse simplemente a negar” (CN. Esp. Civil y Com., Sala 4°, 25/08/83; Rep. ED, 20-A-540); por lo que la carga de demostración del daño siempre recae sobre el actor. Cabe destacar que lo que se debe probar es, no sólo la existencia en abstracto del perjuicio, sino también cuál y cómo es ese daño. La medida de la indemnización es únicamente una circunstancia de magnitud (el “cuanto”) de una esencia ya reconocida y comprobada; pero este quid o elemento fáctico debe ser inequívoco y surgir del proceso de manera clara, específica y contundente.- a) Daño moral. Reclama la parte actora por este concepto la suma de Pesos quince mil ($ 15.000). Funda su pretensión resarcitoria en el hecho de que ha tenido que padecer un dolor espiritual con aflicción en su persona. A este respecto cabe destacar que tanto la doctrina como la jurisprudencia han sostenido que un hecho puede ocasionar una lesión directa tanto en bienes materiales, cuanto en otros de naturaleza espiritual; pero también puede ocurrir que el hecho dañoso directamente afecte bienes materiales y en forma indirecta aquellos otros que no tengan expresión material, como a la inversa, recaiga sobre el patrimonio espiritual de la persona y además se proyecte o repercuta sobre los de índole material. De allí que en la doctrina se distingan daños materiales directos e indirectos y también en esta misma forma los morales. En autos, se ha configurado un falta de prestación de servicios ante la privación del servicio de telefonía de la actora por el término de un mes aproximadamente. Son daños materiales directos, pues afectó un bien del patrimonio de la Sra. Vendivengo; es necesario entonces dilucidar si este daño además repercutió en la esfera espiritual de la misma, para de este modo hacerla merecedor a la indemnización por el perjuicio moral (daño indirecto).- Para arribar a una solución justa, es imprescindible comprobar si en marras se dan los presupuestos de este tipo de resarcimiento. Así, en la demanda, la actora hace incapié en la desidia de la empresa responsable y en los padecimientos espirituales que conforman el daño moral. En tal sentido no resulta difícil advertir el padecimiento que implica la falta de teléfono para una persona de la edad de la actora, de ochenta y un años, (DNI 2.477.553), quien seguramente utiliza la línea fija de teléfono como única red de comunicación ya sea por necesidad o esparcimiento. Se ha consignado que vive sola y no se ha acreditado la existencia de telefonía celular de su propiedad por lo que evidentemente se ha visto privada de comunicarse con familiares, amistades o si por caso de requerir algún servicio de los llamados delivery o motivados en razones de salud. Especialmente cabe considerar el periodo en el cual se ha encontrado interrumpido el servicio, las fiestas de fin de año que requieren una mayor comunicación con el entorno. Así, no se requiere ni de probanza específica para concluir en el sentimiento experimentado por la actora. A ello se suma la frustración por los reclamos ante la demora en la reconexión del servicio, siendo de público conocimiento de cualquier consumidor, que ante los reclamos a efectuar por defectos en productos o servicios, se ve expuesto a múltiples derivaciones con representantes, especialistas, jefe de departamentos, sectores, etc., a largas esperas y pruebas, todo por reclamar lo que legítimamente le correspondía, con la consiguiente pérdida de tiempo. El daño moral es un perjuicio que aprehende el orden jurídico, y es así en la medida en que lesiona los bienes más preciados de la persona humana, al alterar el equilibrio de espíritu. Toda persona vive en estado de equilibrio espiritual, homeostasis, y tiene derecho a permanecer en ese estado; las alteraciones anímicamente perjudiciales deben ser resarcidas. ... La modificación disvaliosa del espíritu no corresponde identificarla exclusivamente con el dolor porque pueden suceder, como resultas de la interferencia antijurídica, otras conmociones espirituales: la preocupación intensa, la aguda irritación vivencial y otras alteraciones que, por su grado, hieren razonablemente el equilibrio referido. …Frente a esta situación, resulta procedente reconocer al comprador una indemnización en concepto de daño moral. La cuantificación del daño moral debe efectuarse con fundamento en la penosa situación que debió atravesar el damnificado, para poder tener por acreditado un estado de impotencia y perplejidad que produce incomodidad, desasosiego, consternación y zozobra moral; y no en razón de la capacidad económica de los defendidos. Es decir, deberá evaluarse todo cambio disvalioso en el bienestar del demandante al afectar su equilibrio anímico o estabilidad emocional, y que haya ocasionado por el mero hecho de su acaecimiento un estado y un considerable sufrimiento que justifique su reparación (Conforme Oriti Lorenzo Carlos c/ Volkswagen S.A. y otro - Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial - Sala/Juzgado: F - Fecha: 1-mar-2011 -Cita: MJ-JU-M-66089-AR | MJJ66089 | MJJ66089).- La doctrina, por medio de reconocidos autores, ha establecido correctamente que: "...en principio, el daño moral siempre es resarcible, cualquiera sea su causa generadora o el factor de atribución aplicable. Participamos decididamente de la concepción que otorga a la indemnización por daño moral carácter resarcitorio y no sancionatorio, razón por la cual es irrelevante atender a la causa que lo genera". "Si el daño moral existe, la víctima podrá requerir un resarcimiento, pues tanto menoscaba su espiritualidad un ataque a la persona cuando proviene de un hecho humano, imputable a título de dolo o culpa como cuando es causado por el riesgo creado por una cosa o por una actividad desplegada (art 1113, Cod. Civil). Carece de sustento lógico y jurídico pensar que en este último supuesto, en donde la ley ha querido brindar protección amplia y total a la víctima, se excluya la posibilidad de una reparación del daño moral." (Pizarro, Ramón Daniel, "Daño moral – Prevención – Reparación - Punición", págs 388/389, Bs. As. 1.996). Debe resarcirse en forma prudente y dentro de un marco de equidad, impidiendo que se transforme en una fuente de enriquecimiento indebido o abuso del derecho. La determinación sobre su procedencia depende de la apreciación de las circunstancias de hecho y de las cualidades morales de la víctima, para establecer en forma presunta la relación entre el hecho lesivo y su posible repercusión en la esfera de su intimidad (cfr. Bustamante Alsina, Equitativa valuación del daño no mensurable, LL, 1990 A 655/656). “Para resarcirlo no existen cánones fijos: es preciso analizar en cada caso hasta qué punto está afectado el estado anímico y espiritual del damnificado, teniendo en cuenta las consecuencias psíquicas y morales que el hecho haya producido en el actor, tales como los sufrimientos, angustias, abatimientos, expectativas frustradas, etc., sin que llegue a ser fuente de un beneficio inesperado ni de un enriquecimiento injusto. En virtud del principio de individualización del daño, se requiere que en su valoración, se meriten todas las circunstancias del caso, tanto las de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima), como las objetivas (índole del hecho lesivo, y sus repercusiones).” (Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba, sala civil y comercial- Fecha: 10/04/2001 - Partes: B., L. E. c. Montoto de Spila, Marta - LLC 2002, 56). Con los parámetros doctrinarios y jurisprudenciales analizados, los montos por los que fueran resarcidos los agraviados en precedentes judiciales, tengo por acreditado el daño moral referido, ajustándose a derecho el monto pretendido en tal sentido, por lo que el rubro se estima procedente por la suma de pesos quince mil ($ 15.000). b) Daño Punitivo. Establece el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor que al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley. Dicho instituto posee un propósito puramente sancionatorio de un daño que resulta intolerable, hallando su finalidad en la punición de graves inconductas, y prevenir el acaecimiento de hechos análogos. Importante doctrina se ha expedido sobre el tema señalando que dichas indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad o en casos excepcionales (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., en Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor, publicado en LL 2009-B-949), como así también que su reclamo requiere: “a) La existencia de una víctima del daño; b) la finalidad de sancionar graves inconductas; y c) la prevención de hechos similares para el futuro” (cfr. Cornet, Manuel - Rubio, Gabriel Alejandro, “Daños Punitivos”, en Anuario de Derecho Civil, Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Córdoba, Alveroni, 1997, T. III, p. 32). “Dicho instituto de carácter excepcional, debe ser empleado con prudencia frente a una plataforma fáctica que evidencie claramente, no sólo una prestación defectuosa del servicio, sino también una intencionalidad de obtener provecho económico del accionar antijurídico, aun teniendo que pagar indemnizaciones” (C6a CC Cba. Sent. N° 52. 10/05/2016, in re “Guglieri Saenz de Tejada Luciana y otro c/ Liderar Compañía General de Seguros S.A. y otro- Abreviado- Recurso de apelación”). Ello es así, desde que para la efectiva operatividad de una multa civil el iudex debe analizar puntillosamente las constancias de la causa, no siendo suficiente la mera constatación del incumplimiento contractual; no es posible hablar de un factor de atribución objetivo para responsabilizar al proveedor por el solo hecho de serlo, sino que el reproche debe buscarse en la faz subjetiva según la gravedad del comportamiento incurrido, teniendo presente que estamos ante una medida excepcional tendiente a disuadir futuras conductas lesivas. Nótese que la aplicación de la sanción punitiva no opera automáticamente ante el incumplimiento, por cuanto el artículo dispone que el juez “podrá” aplicarla a pedido de parte. El solo hecho objetivo, reconocido y comprobado de que se le facturaron a la actora conceptos indebidos, los que para su debida corrección debieron ser materia de pertinente reclamo, configura motivo suficiente para tornar aplicable la multa civil peticionada. A ello se suma la demora en la reparación del servicio, de más de un mes, no resultando eximente para una empresa como la que se trata en autos, la alegada dificultad para encontrar el problema que ocasionara el corte de suministro del servicio. Doctrinariamente se ha expuesto que no exclusivamente el perjuicio económico, emergente de la incapacidad ocasionada a la víctima o de las frustraciones patrimoniales es lo que debe ser reparado, sin que el argumento más fuerte sin duda reside en que la persona humana se constituye en cuanto fin en sí misma, como el bien supremo del derecho; y la razón de ser del derecho, en cuanto exigencia existencial, es la protección de la persona humana, la que a su vez, es el gran fundamento del derecho. (conf. Tinti, Guillermo Pedro – Calderón, Maximiliano R. . Derecho del consumidor. Ley 24.240 de Defensa del Consumidor Comentada – Alveroni Ediciones, 4 ed. ps. 277/278).- Para su valuación atento la escasa importancia económica de la cuestión debatida, en un caso de similar envergadura, la Excma. Cámara C.C. de T. y F. de la Sede, ha sostenido que “…la suma de $5.000 aparece moderada a la situación ventilada, de claro abuso de posición frente a un sujeto vulnerable y en protección a un colectivo mayor (arts. 29 Const. Provincial) lo que debe prevenirse con mayor rigor para el futuro.” (Sent. N° 44, del 9/08/2018 de la Excma. Cámara Civil, Comercial, de Familia y del Trabajo de la sede en autos "Molina, Eloisa Azucena c/ Liberty Seguros Argentina S.A. – Abreviado – Apelación" Expte. 2072062-). A igual cuantificación se llega en los autos “Barbara, Jorge Edmundo c/ EPEC – Abreviado – Expte. 2375862/36”, tramitados por ante el Juzg. de Prim. Inst. C. y C. 41ª, resueltos mediante Sentencia N° 333 de fecha Veinticuatro de Septiembre de Dos Mil Quince.- Por corte de suministro del servicio de electricidad, se ha establecido la suma de Pesos Veinticinco mil en concepto de daño punitivo (C.N.A. C.C., Sala II, 16/03/2015, en autos Coelli c/ Edesur S.A., pub. en Diario Jurídico de Córdoba, 21 de Julio de 2015).- Por todo lo expuesto, las vicisitudes del caso, esto es, lapso por el cual se privara de servicio a la usuaria, que la causa del daño no puede resultar para la prestadora que se trata en autos de difícil solución, edad de la usuaria, demora en la reparación, envergadura económica de la prestadora del servicio, la ausencia de prueba en contrario y la fecha de los resolutorios citados, teniendo especialmente en cuenta la devaluación en que se ha visto inmersa nuestra moneda nacional, el monto reclamado resulta de acogida. En definitiva el daño punitivo prospera por la suma de pesos treinta mil ($ 30.000). c) Daños materiales. Reclama como monto integrante de dicho rubro la suma de Pesos Quinientos uno ($ 501) por gastos de cartas documentos, las que en copia obran a ff. 1/4. Tal documental mediante la cual se efectivizara el reclamo por reintegro ha sido expresamente reconocida por la parte demandada a f. 81, habiéndose acreditado su procedencia ante la facturación de servicios no brindados y a posteriori reintegrados. Por ello, el rubro que aquí se trata resulta de acogida por la suma reclamada de Pesos Quinientos uno ($ 501). V.- Intereses. En lo que hace a los intereses reclamados por la parte actora, debe decir el suscripto que los mismos resultan procedentes, debiéndose aplicar, la tasa de interés bancaria pasiva que publique mensualmente el Banco central de la República Argentina, con más el dos por ciento (2 %) nominal mensual, desde la fecha de la demanda (06/02/2018) y hasta su efectivo pago. VI.- Costas. En virtud del principio objetivo de la derrota, las costas se imponen a la demandada que resulta vencida (arg. art. 130 del C.P.C.C.). VII.- Honorarios. Los honorarios de los Dres. Ignacio M. Meyer y Javier H. Policardo se regularán, en conjunto y proporción de ley, conforme el éxito obtenido y las pautas brindadas por los arts. 26, 31, 36, 39 y cc. de la ley provincial 9.459, en el punto medio de la escala del citado art. 36. Que efectuados los cálculos pertinentes dan como resultado una suma inferior al mínimo previsto en la norma mencionada para el tipo de proceso de que se trata, por lo que corresponde entonces, regular fijar el honorario en el equivalente a dicho mínimo legal (15 Jus). Por todo ello y normas legales citadas;

RESUELVO: 1°) Hacer lugar a la demanda entablada por la Sra. Mirna Susana Vendivengo en contra de Telecom Argentina S.A., y en consecuencia condenarla a pagar a la actora, en el término de diez días, la suma de Pesos Quince mil ($ 15.000,00. ), en concepto de daño moral, la suma de Pesos Treinta mil ( $ 30.000) en concepto de daño punitivo y la suma de Pesos Quinientos uno ( $ 501) en concepto de daño emergente, con más sus intereses, conforme a lo establecido en el Considerando V de la presente resolución, todo bajo apercibimiento de ejecución forzada. 2°) Imponer las costas del presente juicio, a la parte accionada, Telecom Argentina S.A., quien resulta vencida. 3º) Regular los honorarios de los Dres. Ignacio M. Meyer y Javier H. Policardo, en conjunto y proporción de ley, en la suma de Pesos dieciocho mil novecientos veinticinco con ochenta centavos ($ 18925,80). Protocolícese, hágase saber y dese copia.-