

Expediente

Organismo: CAMARA DE APELACION EN LO CIVIL Y COMERCIAL SALA II - MORON

Causa: B.S.A.R C/ T.M.A. SA S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS
CIVILES/COMERCIALES - **Número:** MO-29826-2022

Documento

"B.S.A.R C/ T.M.A. SA S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS CIVILES/COMERCIALES"

Causa N° MO-29826-2022

En la fecha indicada al pie, celebrando Acuerdo en los términos de los arts. 5, 7 y 8 de la Ac. 3975 de la SCBA, la Señora Jueza **Dra. Laura Andrea Moro** y el Sr. Juez **Dr. Gabriel Hernán Quadri** integrantes de la Sala II de la Excma. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial, del Departamento Judicial Morón, con la presencia del actuario, para pronunciar sentencia en los autos caratulados: **"B.S.A.R C/ T.M.A. SA S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS CIVILES/COMERCIALES"** Causa N° **MO-29826-2022**, habiéndose practicado el sorteo pertinente -art. 168 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires- resultó que debía observarse el siguiente orden: **QUADRI - MORO** resolviéndose plantear y votar la siguiente:

CUESTION

¿Es ajustada a derecho la resolución apelada?

VOTACION

A LA CUESTION PROPUESTA EL SEÑOR JUEZ DOCTOR QUADRI, dijo:

1) El Sr. Juez Titular del Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial nro. 4 Departamental, con fecha 7 de Febrero de 2025, dictó sentencia haciendo lugar a la demanda, en las condiciones que de allí surgen.

Apelaron la actora y la demandada.

Sus recursos se concedieron en relación.

El de la actora fue fundado con el memorial de fecha 15 de Febrero de 2025, replicado con fecha 25 de Febrero de 2025 .

El de la demandada lo fue con el memorial de fecha 9 de Marzo de 2025, respondido el 18 de Marzo de ese mismo año.

La parte actora se agravia por el exiguo monto reconocido en concepto de daño punitivo, fijado en \$3.500.000, lo que representa apenas el 0,16061% del tope legal previsto en el art. 47 inc. b) de la Ley 24.240, sosteniendo que tal suma resulta irrisoria e incongruente con la finalidad ejemplificadora que dicha norma persigue y que incluso el propio magistrado de grado reconoció en su sentencia. Argumenta que una sanción de tal magnitud carece de toda aptitud disuasoria frente a una empresa de gran envergadura

económica como Telefónica Móviles Argentina S.A., y reclama una multa de al menos 300 canastas básicas para que se cumpla cabalmente con el espíritu de la Ley de Defensa del Consumidor. Asimismo, se agravia por el monto otorgado en concepto de daño moral (\$1.500.000), por considerarlo notoriamente bajo frente a la magnitud del padecimiento sufrido y a los parámetros indemnizatorios actuales, solicitando su elevación con base en los estándares de razonabilidad, proporcionalidad y equidad.

La parte demandada se agravia en primer término por la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor al caso, argumentando que el actor, en su carácter de abogado, contrató el servicio de internet con fines exclusivamente comerciales y no como destinatario final, por lo que no correspondería otorgarle el amparo del régimen tuitivo. Asimismo, cuestiona la atribución de responsabilidad por el supuesto incumplimiento contractual, señalando que la prueba pericial informática fue manipulada e insuficiente, y que el juez no valoró adecuadamente sus impugnaciones ni las causas que justificaron la imposibilidad de prestar el servicio. También se agravia por la condena a reembolsar sumas por servicios no prestados sin que el actor haya acreditado el período de interrupción, y por la admisión del daño moral por \$1.500.000, cuya procedencia considera infundada, arbitraria y carente de prueba concreta. Rechaza también la procedencia del daño punitivo, señalando que el actor no es consumidor y que tampoco se acreditaron los requisitos de gravedad exigidos para su aplicación, como dolo o culpa grave. Por último, se opone a la condena de cumplimiento del contrato en los términos pactados históricamente, solicitando que, en caso de mantenerse, el precio del servicio se actualice a valores actuales para evitar un enriquecimiento indebido del actor.

A los términos de cada una de esas presentaciones cabe remitirse, en homenaje a la brevedad.

Llegado el expediente a este Tribunal, se llamó **"AUTOS"**, providencia que adquirió firmeza, procediéndose al sorteo del orden de estudio y votación, dejando las actuaciones en condiciones de ser resueltas.

2) A fin de dar respuesta a los agravios traídos, creo preciso señalar, antes que nada, que ambos memoriales cumplen -en líneas generales y no en todos sus puntos- con los requisitos del art. 260 del CPCC.

Con lo cual, podemos irle dando respuesta a los distintos temas que allí se introducen (art. 266 CPCC) sin perjuicio de señalar, en cada uno de los temas que se aborden, los eventuales déficits técnicos de los argumentos recursivos.

El primer tema a abordar tiene que ver con la aplicación, o no, al presente caso de la normativa protectoria de los consumidores (ley 24.240 y ccdtes.)

El Sr. Juez de la instancia previa ha considerado que sí, y la demandada entiende que hay un error en el fallo.

Pero sucede que, para fundar su argumentación, omite hacerse cargo del postulado esencial de la sentencia.

Veamos esto.

El Sr. Juez de Grado se introduce en la objeción traída en este sentido y afirma lo siguiente:

"a pesar de que el abogado utilice el servicio de telefonía y/o internet en el ejercicio de su profesión, por estar fuera de su esfera técnica, lo considero consumidor a efectos de la Ley 24.240 y del Código Civil y Comercial de la Nación.

Esto se debe a que el servicio contratado, aunque destinado a fines profesionales, sigue siendo considerado un bien o servicio adquirido para su uso final, en tanto el servicio prestado no está directamente relacionado con su actividad comercial o productiva.

Claramente el servicio prestado es el medio utilizado para el desarrollo de su actividad, pero de ningún modo se puede entender que lo haya utilizado para reincorporarlo en la cadena de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros consumidores.

Por lo tanto, apartándome de lo dictaminado por el Agente Fiscal interviniente, he de sostener que en las presentes actuaciones en que el abogado reclamante sostiene que utiliza servicios de telefonía e internet por los cuales reclama para desarrollar su actividad profesional sigue siendo un consumidor a los efectos de las leyes de protección al consumidor, tornando aplicable la normativa de mención (arts. 1, 2, 65 y conc. ley 24.240)".

Ahora, la demandada objeta la decisión, pero no refuta, puntualmente, los argumentos que la sustentan.

Véase que, de la cuestión técnica, **no dice prácticamente nada** y que sus argumentos son, prácticamente, reproducción textual de los que trajo al contestar demanda (ver escrito de fecha 3 de Mayo de 2023).

Ahora, y aun cuando (en pleno beneficio de la recurrente), no fuéramos estrictos al considerar el cumplimiento del art. 260 del CPCC en este punto, creo que la solución sería la misma.

En efecto: el art. 1 de la ley 24.240 nos indica que *"se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social"*.

Si vamos a este caso, vemos que el abogado apuntaba a utilizar el servicio en discusión en beneficio propio y como **destinatario final**.

El servicio de telefonía y la conexión a Internet es utilizado como un medio de comunicación con sus clientes y con el sistema de justicia, sin modificarlo ni incorporarlo de manera directa a una cadena de valor ni para revenderlo.

Por ende, considero que el servicio -en el caso- tiene destino final, cumpliendo con el requisito central del art. 1 de la LDC.

Además, si alguna duda quedara, creo que no puede resolverse usando un criterio restrictivo cuando definamos a quién consideramos consumidor, sino amplio.

Me pregunto, a esta altura, qué diferencia concreta existe si el abogado contrata, o pretende contratar, el servicio para un uso familiar o para un uso en su estudio jurídico.

El desnivel negocial, la desigualdad técnica, y económica, y -en definitiva- su

posicionamiento frente a la empresa de telecomunicaciones es exactamente la misma.

¿O vamos a considerar que por el hecho de ser un abogado que contrata frente a una empresa de telecomunicaciones va a estar en una situación muy diferente que cualquier usuario hogareño?

La jurisprudencia local ha tenido que resolver temas similares al presente, y a adoptado una postura similar.

En un fallo de la justicia marplatense (C. Civ. y Com. Mar del Plata, sala 3ª, 15/8/2019, "Nan, Maria Juliana C/ Hewlett Packard Argentina S.R.L. S/ Daños Y Perjuicios") se consideró que una abogada, adquirente de una notebook, tenía carácter de consumidora.

Se decía allí que podía considerarse a la letrada *"como "destinataria final" de la unidad adquirida y, por ende, sujeto pasible del amparo normativo de la ley de Defensa del Consumidor.*

Ello es así en la inteligencia de que nos encontramos frente al reclamo indemnizatorio formulado por una persona física que adquirió a título oneroso y en beneficio propio un bien mueble no consumible (notebook), frente a un proveedor especializado (empresa internacional líder en la fabricación de este tipo de equipamientos), lo que exhibe una falta de paridad negocial semejante a la que experimenta, de ordinario, un consumidor final (conf. argto. arts. 163 inc. 5to., segundo párrafo, 384, 393, 421 y ccdtes. del CPC; arts. 1, 2, 3, 65 y ccdtes. de la ley 24.240; art. 42 de la Constitución Nacional, art. 38 de la Constitución Provincial).

Desde esta perspectiva, la circunstancia de que la Dra. María Juliana Nan utilizara, al menos en forma parcial, la notebook para ejercer su profesión de abogada no reviste entidad suficiente para que se la considere excluida del ámbito protectorio de la normativa consumeril ya que, en adhesión al criterio doctrinario y jurisprudencial que propugna una visión amplia de la noción de consumidor, es dable presumir que adquirió la unidad en beneficio propio (para satisfacer una necesidad de subsistencia) y no con el propósito de integrarla de modo directo a una cadena de comercialización (argto. arts. 163 inc. 5to., segundo párrafo, 384 y conds. del CPC; arts. 1, 2, 3, 65 y conds. de la ley 24.240; art. 42 de la Constitución Nacional, art. 38 de la Constitución Provincial)".

Ya más cerca de este caso, se ha dicho en otro fallo -con fundado voto del Dr. Louge Emiliozzi- que el abogado que contrata un servicio para su estudio jurídico es merecedor de la protección del estatuto del consumidor y del usuario (C. Civ. y Com. Azul, sala 1ª, 20/12/2017, "Cifarelli, Claudio Raul C/ Telefonica De Argentina S.A - S/ Accion De Amparo").

Es importante señalar que la SCBA rechazó el recurso interpuesto contra este fallo y, también, que el Procurador General, en su dictamen, allí expresaba que existía una relación de consumo (el dictamen puede leerse en este enlace: <https://camoron.org.ar/wp-content/uploads/2020/04/DICTAMEN.pdf>).

Comentando este fallo -en formato multimedia- dice el Dr. Jorge Oscar Rossi que lo

que debería determinar la aplicación de la normativa protectoria de los consumidores es, justamente, la situación de vulnerabilidad y de desigualdad con el proveedor (ver su comentario en el canal de Youtube del Colegio de Abogados Departamental en este enlace <https://www.youtube.com/watch?v=T4OrDWya1r4>).

Coincido con esta línea de pensamiento y, por ello, sin olvidar que la quejosa no intentó refutar el postulado esencial del fallo de primera instancia, considero que debe confirmarse este aspecto de la decisión.

Continúo, ahora, con los restantes agravios.

El siguiente planteo de la demandada tiene que ver con la demostración de la oferta.

Recordemos que, aquí, el actor viene reclamando por una oferta, que dice que fue aceptada por él y no cumplida nunca por la demandada, en cuanto a la instalación del servicio de fibra óptica en su estudio jurídico.

La demandada cuestiona la valoración de la prueba, especialmente en lo que hace a la pericia informática y a la contable.

A esta altura, y habiendo llegado ya a la conclusión de que se aplica la normativa protectoria de los consumidores, es necesario efectuar algunas reflexiones introductorias, previo a pasar al análisis de la prueba.

Al respecto, cabe destacar que en la sociedad de consumo actual, el proveedor de servicios se encuentra en una posición dominante frente al usuario, toda vez que fijan los precios de los abonos mensuales, eligen la tecnología con la cual los usuarios se comunican y establecen las demás condiciones necesarias para su utilización sin que el usuario tenga decisión alguna.

Por otra parte, existe determinado tipo de información técnica y tecnológica a la que sólo los proveedores pueden acceder, motivo por el cual no solo resulta lógico, sino también razonable y necesario, que la instalación de todo el material tecnológico físico necesario para una correcta prestación del servicio, sea llevada a cabo por personal técnico del proveedor.

Ello, considerando que el usuario promedio carece de conocimientos técnicos para hacerlo, no está obligado a tenerlos, paga una contraprestación por ello, confía en el proveedor y éste debe asegurarse que el material proporcionado funcione bajo las más estrictas condiciones de seguridad, evitando cualquier daño que pudiera causarse al usuario.

En el caso de que el servicio no funcione correctamente o se presenten complicaciones, el prestador del servicio debe otorgar al usuario una solución urgente, en un plazo razonable, evitando acciones que afecten su dignidad y prestándole la información que sea requerida por el mismo.

No puede someterse al usuario al derrotero que implica reclamar en más de una oportunidad en la Sucursal de la Compañía que le presta servicios, o por canales de contacto, elevar el reclamo a las Autoridades locales de Defensa del Consumidor y eventualmente a los estrados de un Juzgado, generándole dispensa de tiempo y gastos que

no debería afrontar en el supuesto de recibir una normal prestación de servicios.

Ello no es más que la aplicación de los principios rectores de derecho internacional, receptados por nuestra Constitución Nacional en el artículo 75 inciso 22, los que reconocen expresamente en primer lugar el derecho a la dignidad de las personas (Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Americana de Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, entre otros).

Este derecho humano fundamental, insufla a los demás derechos del consumidor reconocidos en nuestra Carta Magna en su artículo 42, cuando establece "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno..."

En ese mismo orden de ideas, el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece que "Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz."

En ese marco normativo, la ley 24.240 de Defensa del Consumidor establece que "...En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor." (art. 3º).

Este artículo se ve reforzado por lo dispuesto por el artículo 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación, que establece que "Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor."

Es por ello que en virtud del principio tuitivo de los consumidores que surge de las normativa citada y por el principio de la carga dinámica de la prueba, es el proveedor quien debe probar su ausencia de responsabilidad en hechos como el que se ventilan en autos.

Es así que el artículo 53 de la ley 24.240 establece: "...Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio..."

A la luz de las normas y los principios que rigen los derechos del consumidor, nuestro Máximo Tribunal Provincial ha sostenido que *"...la protección del consumidor y usuario, para el resguardo de sus derechos y garantías, constituye el fin social que justifica la existencia de una regulación específica sostenida en la necesidad de amparar a la parte particularmente vulnerable de la relación de consumo, con fundamento en los principios pro homine y favor debilis, como mecanismo estatal dirigido a afianzar una justa resolución de los conflictos que pudieran derivarse de ella..."* (SCBA LP C 121614 S 26/02/2021 "Aparicio, Leandro c/Telefónica de Argentina S.A. s/Daños y perjuicios"; SCBA LP C 122789 S

24/02/2021 "Andersen, Federico Ezequiel c/ Telefónica Móviles Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios extracontractual (Exc. Auto./Estado")

Es por ello que el rol del magistrado es sumamente importante en esta materia para evitar los resultados disvaliosos o abusivos del desequilibrio en las relaciones entre el consumidor y el proveedor de servicios, ordenando cuanto sea necesario para poner fin a los efectos del ejercicio abusivo de un derecho.

Hecha esta introducción, y pasando al tratamiento de los agravios vemos que la demandada no objeta el enfoque jurídico del sentenciante, sino que se centra en lo probatorio, poniendo el foco, más que nada, en la pericia informática.

Creo que, aquí, se equivoca la apelante.

Porque el foco debió haberlo puesto en la pericia contable, de la que dice poco y nada.

Veamos todo esto.

La pericia contable (escrito del 5 de Mayo de 2024) es la prueba fundamental a abordar en este punto.

Vemos que allí se le requirió a la perito que analizando los registros contables de Telefónica de Argentina y de Movistar, informe cuantas veces le vendieron el servicio de internet por fibra óptica e informe los motivos por los que no se lo instalaron al servicio.

La perito responde lo siguiente:

"De los registros de Telefónica de Argentina se procede a remitir las ordenes para el numero 11-4667-7687 y ordenes de cambio a Fibra de las líneas 11-4667-5819 y 11-4667-7687.

Se adjunta print de pantalla del sistema que muestra las órdenes.

Para titular Baretto Segovia Aristides Ramón, DNI N° 8415387, Cuit N° 20084153878

En sistema Comercial T3 para la línea 1146675819 se observa:

Orden N° 1933878040 A del 30-06-2022 por alta de internet Empresas 100Mb. Cancelada el 06-07-2022 por falta de red y riesgo eléctrico sobre AV. Balbín.

Orden N° 1886289330 A del 20-04-2022 por alta de Acceso Internet Negocios Fibra 302Mb., cancelada el 29-04-2022 por falta de red.

En sistema Comercial T3 por el ex número 1146677687 se observa que el mismo día que efectuó el cambio de número al 1146675819 solicitó alta de línea Fibra con el N° que tenía antes:

Orden N° 1761243769 A del 27-10-2021 por alta Acceso internet Negocios cancelada 01-11-2021 por falta de red.

También se observan otras órdenes por el ex número de alta de Fibra, que se detallan y adjuntan:

Orden N° 1755876882 A del 20-10-2021 por alta de Acceso Internet Negocios, cancelada 20-10-2021 por zona no vendible.

Orden N° 1755862836 A del 20-10-2021 por alta de Acceso Internet Negocios,

cancelado 20-10-2021 a pedido del cliente.

Además la firma informa que existen otras órdenes en año 2020/2021 pero solo pueden enumerarlas y copiar la primer pantalla del sistema ya que no está habilitada la opción para abrir y tomar conocimiento de la fecha de cancelación y motivo.

Siendo las siguientes:

Orden N° 1519776031 A del 27-11-2020.

Orden N° 1717522220 A del 30-08-2021.

Orden N° 1720415809 A del 02-09-2021.

Orden N° 1721195161 A del 03-09-2021.

Orden N° 1721233807 A del 03-09-2021.

Orden N° 1747496618 A del 07-10-2021.

Orden N° 1747502324 A del 07-10-2021.

Orden N° 1747509339 A del 07-10-2021.

Orden N° 1750157953 A del 12-10-2021.

Orden N° 1750197221 A del 12-10-2021.

Orden N° 1755792521 A del 20-10-2021".

Como se ve, entonces, existieron múltiples órdenes, y múltiples cancelaciones, para la instalación de la fibra óptica.

La más antigua asentada en el sistema se remonta al mes de Noviembre de 2020.

Ahora, aquí tenemos las órdenes, obviamente generadas por la propia empresa.

Pero lo así señalado debe contextualizarse con la pericia informática.

Es que, más allá de las objeciones y cuestiones que se llevaron a primera instancia y se traen aquí, la pericia resulta suficientemente clara en cuanto a la existencia de un correo electrónico, en la casilla de correos del actor, proveniente de la dirección **envios@telefonica.com** y recibido el 3 de Septiembre de 2019, con asunto "**Validación de oferta - Movistar**".

El perito indica que se accedió a la cuenta de correo electrónico arisristides.barreto1@speedy.com.ar, donde se localizó el mail de fecha 3/9/2019 cuyo asunto es "Validación de Oferta - Movistar", el cual fue impreso junto con su encabezado y agregado al Anexo 1 que se adjunta al dictamen (en este enlace: <http://docs.scba.gov.ar/Documentos?nombre=eb938a19-ce53-4326-b18f-c71d863f645a&hash=F10261C562A1D33593EE446FB17242A9&nombreparch=Anexo+1.pdf>).

El experto señala, además, que dado que el correo contiene botones para su validación los que a la fecha ya no están habilitados, dejando en su lugar distintos links, los cuales -aclara- no conducen a ninguna página dando error, por lo que el contenido que detalla el punto de pericia no se puede observar.

Afirma también que la impresión del mail (presentado como prueba) de fecha y hora 3 de septiembre de 2019 a las 18:03, tiene escrito a mano al final de este el número de trámite 218051198.

Y que, en cuanto al mail localizado en la cuenta **aristides.barreto1@speedy.com.ar**, no informa número de trámite alguno

A todo lo dicho, el perito añade algo más: que no pudo ingresar a los servidores de la demandada, dada su falta de participación en la pericia.

Llegado este punto, es bueno detenerse para señalar algo, en respuesta a los agravios: que el actor hubiera asentado, a mano, un número de trámite en la hoja donde imprimió el correo electrónico no implica, de ninguna manera, que el correo electrónico hubiera sido manipulado por el accionante.

Lo que el accionante hizo, a lo sumo, es anotar un número en una hoja, donde se dice haber impreso el correo, pero no haber manipulado el registro electrónico.

Y el correo es, justamente, el registro electrónico (art. 6 ley 25.506, 287 CCyCN), no la hoja donde se lo imprimió (la cual no es más que una representación de su contenido).

No hay, entonces, manipulación ni alteración alguna, que nos lleve a descartar la virtualidad probatoria del correo electrónico (art. 319 CCyCN).

Con esto aclarado, puedo seguir.

El perito nos informa de otro correo, también aportado por el actor, de fecha 6 de Enero de 2020.

Este correo llega desde la casilla "**desarrolloneg.ar@telefonica.com**".

En el asunto, se refiere "**QUEJA COMERCIAL**"

Y en el texto:

"USUARIO INFORMA QUE IRA DE DEFENSA AL CONSUMIDO"

"MOTIVO: SE LE ENVIA VOL CON MIGRACION A FTTH CON BAJA EN LOS PRECIOS QUE VENIA ABONANDO (VOL 416058), NUNCA SE CUMPIO LA OFERTA YA QUE EL EDIFICIO NO ESTA FIBRADO Y EL UNICO CTO CERCANO SUPERA LA CANTIDAD DE METROS."

"por lo que el usuario solicita se cargue el menos el valor que se le ofreció y ajuste de las facturas posterior al ofrecimiento. Incluya vencimiento octubre noviembre diciembre y enero. Usuario al espera de resolución solicitada."

"tel de contacto: 111544721200" "ani: 1146677687".

Destaco que respecto de la labor pericial se presentaron impugnaciones (escrito de fecha 25 de Marzo de 2024).

Es decir, no se le pidieron explicaciones en los términos del art. 473 del CPCC, sino que directamente se plantearon objeciones a su respecto.

De ello se le dio traslado al perito, quien efectuó la presentación del 16 de Abril de 2024.

Presentaciones, ambas, a las que me remito.

Llegado este punto voy a señalar algunas cosas.

Lo importante, en el contexto jurídico señalado por el Sr. Juez de la instancia previa, es determinar si la oferta existió, o no.

Esto, cuando se trata de contratos de consumo celebrados en entornos digitales

(arts. 1105 y 1106 CCyCN), puede ser complejo, especialmente porque toca trabajar con evidencia digital.

Y de la prueba rendida, valorada a través de las reglas de la sana crítica (art. 384 del CPCC) lo que incluye -por supuesto- pautas lógicas pero también experienciales (muy importantes cuando se trata de cuestiones que tienen que ver con interacciones en entornos digitales), creo que se ha demostrado que la misma es auténtica.

Pasando a los elementos fundamentales del caso, voy a los dos correos electrónicos que el perito pudo ubicar en la cuenta del actor.

Del primero de ellos (3 de Septiembre de 2019), no es mucho lo que podemos extraer.

En efecto: la copia que trajo el actor contenía una imagen que ya no se visualizaba cuando el perito accedió y los links insertos en él ya no funcionaban.

Con todo, capitalizo dos cosas: la primera, el asunto **"Validación de oferta - Movistar"**.

La segunda, que -más allá de toda duda- el correo proviene de una casilla institucional, alojada en el dominio (corporativo) **telefonica.com**.

La existencia de un correo electrónico, emitido desde un correo corporativo, subsistente en la casilla de correos del actor y sin que surjan de la pericia indicios de manipulación o alteración (art. 319 CCyCN) ya es un elemento de peso.

Es decir que, ese día, la empresa esperaba la validación de determinada oferta por parte del cliente.

Lo cual deja en evidencia que alguna oferta, en ese momento, ya existía.

El segundo correo (de Enero de 2020) es más clarificador, porque aquí sí tenemos texto.

Es que, desde otra casilla, también del dominio **telefonica.com** se remitía un correo que describía la situación

"USUARIO INFORMA QUE IRA DE DEFENSA AL CONSUMIDO"

"MOTIVO: SE LE ENVIA VOL CON MIGRACION A FTTH CON BAJA EN LOS PRECIOS QUE VENIA ABONANDO (VOL 416058), NUNCA SE CUMPIO LA OFERTA YA QUE EL EDIFICIO NO ESTA FIBRADO Y EL UNICO CTO CERCANO SUPERA LA CANTIDAD DE METROS".

Algunos términos de ese correo, creo, necesitan explicación.

No llego a interpretar que significa "VOL" dentro de la terminología utilizada por la empresa.

Lo que sí sabemos es que, en telecomunicaciones, **FTTH** significa **Fiber To The Home**, es decir fibra hasta el hogar y que el **CTO** tiene que ver con la **caja terminal óptica**.

Este correo, que remite la demandada al actor desde una casilla institucional, no hace más que corroborar el relato liminar del actor: que se le ofreció fibra óptica y que la oferta nunca se cumplió.

Incluso allí aparece un número que -desde mi punto de vista- podría servir para la

identificación de la oferta en cuestión.

Cuando llegamos aquí, hay algo más en lo que debemos detenernos para complementar esta información y es la pericia contable.

De la misma, como ya lo transcribí, surgen múltiples órdenes y cancelaciones, posteriores a estos intercambios que vengo refiriendo.

Interpretando ambas cuestiones conjuntamente (principio de unidad de la prueba) entiendo que está suficientemente demostrado que la oferta existió efectivamente.

Y que esa oferta, aceptada por el cliente, es la que termina haciendo que la empresa genere las órdenes.

A todo ello, sumamos algo más: la escasísima actividad probatoria, y de colaboración, por parte de la demandada, en la dilucidación de las cuestiones aquí analizadas.

De hecho, su aporte probatorio (que debía ser más colaborador, en los términos del art. 53 de la ley 24.240) ha sido muy limitado.

Leemos en la contestación de demanda de Telefónica de Argentina S.A. (escrito del 3 de Mayo de 2023, a las 10:28hs.) lo siguiente:

"NO se vislumbran en los registros de TASA que al actor se le hubiese ofrecido ni que el accionante hubiese aceptado que su línea telefónica y servicio de internet cambie de cable de cobre a fibra óptica".

Lo que debe contrastarse, fundamentalmente, con los dos correos electrónicos que ya he analizado, con el hecho de surgir, del segundo, un número de individualización que podía haber sido utilizado para determinar, al menos, qué es lo que había sucedido y, además, con las distintas órdenes y cancelaciones de las que nos habla la pericia contable.

Es decir que sí hubo ofrecimientos, que esos ofrecimientos han sido aceptados y que, justamente por ello, se deben haber generado las diferentes órdenes, reiteradamente canceladas.

Así, considero -al igual que lo ha entendido el Sr. Juez de Grado- que la oferta existió.

Y, desde mi punto de vista, no podemos pasar por alto los argumentos que trae la demandada en su memorial, cuando -hablando de la pericia contable- dice lo siguiente

"si bien hace referencia a ciertas órdenes solicitando el alta de línea, lo cierto es que las mismas fueron canceladas ya sea por falta de red y riesgo eléctrico, falta de red, zona no vendible y a pedido del propio actor.

Así, es claro que mi parte intentó cumplir con la orden. Empero, por motivos ajenos a la empresa ello no se pudo materializar".

Aquí me detengo para reflexionar que si dichas órdenes existieron, es porque se las recibió y que no llego a comprender cómo la demandada considera que alguno de los motivos que allí se expresan (puntualmente hablo de la falta de red y de la zona no vendible) sean ajenos a su empresa.

Porque -a mi modo de ver- si se efectúa una oferta al usuario o se recibe una

solicitud favorablemente y se genera una orden, surge la obligación de la prestadora del servicio de brindarlo efectivamente.

Caso contrario (es decir, si el servicio no pudiera brindarse) ni siquiera debería emitirse la oferta, oferta que -recordémoslo- resulta vinculante para quien la emite (arts. 972 y 974 CCyCN).

Lo cual adquiere, incluso, matices de mayor gravedad cuando se observa la reiteración de órdenes y cancelaciones (múltiples), por un plazo de casi tres años.

Considero, entonces, que bien ha hecho el Sr. Juez de Grado en admitir el reclamo como lo ha hecho y que los agravios que trae la demandada deberían rechazarse.

Continúo, ahora, con las restantes quejas que trae la demandada y voy a referirme al rubro reembolso por servicios no prestados.

Y destacaré que, aquí, la argumentación recursiva es notoriamente insuficiente, no cumpliendo, para nada, con las exigencias del art. 260 del CPCC.

Es que el Sr. Juez de Grado, para definir este punto, se basó, fundamentalmente, en lo que surge del dictamen pericial contable y, además, destacó que la demandada *"no solo no acompañó la documentación a la que hizo referencia por la cual habría realizado devoluciones de las sumas aludidas, sino que tampoco realizó esfuerzo probatorio alguno por acreditarlo"*.

Pues bien, de ninguna de estas dos cosas (la pericia contable y la omisión probatoria) dice absolutamente nada la demandada en su memorial.

Es esto lo que determina su insuficiencia, tal lo que anteriormente señalé y la declaración de deserción de este aspecto del recurso.

Para seguir, tenemos que ambas partes -con fines contrapuestos, obviamente- se agravian de lo decidido en cuanto al daño extrapatrimonial, rubro que prosperó por la suma de \$1.500.000.

Sabemos que un hecho, conducta u omisión dañosa puede generar consecuencias patrimoniales, pero también consecuencias no patrimoniales.

De ellas voy a ocuparme ahora).

Recordemos que la integridad moral, es uno de los derechos reconocidos en la aludida Convención Americana sobre Derechos Humanos, con lo cual aquí ya tenemos un punto de partida.

Seguimos, ahora, por la legislación de fondo.

El art. 1738 del CCyCN nos indica que el concepto de daño incluye especialmente las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida.

Por su parte, el art. 1741 del CCyCN indica que está legitimado para reclamar la indemnización de las consecuencias no patrimoniales el damnificado directo y que el monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas.

Clásicamente, la Suprema Corte provincial venía señalando que el daño moral resulta de una lesión a los sentimientos, en el padecimiento y las angustias sufridas, molestias, amarguras, repercusión espiritual, producidos en los valores más íntimos de un ser humano; que, probado el daño, el monto de la indemnización ha sido deferida por la ley al soberano criterio del Juez, y éste -a falta de pautas concretas resultantes de las constancias del proceso- ha de remitirse a sus propias máximas de experiencia (conf. entre otros: S.C.B.A., Ac. y Sent., 1992, t. I., pág. 99; 1974, t. I., pág. 315; 1975, pág. 187).

En fechas mas recientes, se ha señalado que la indemnización del daño moral resarce el detrimento o lesión en los sentimientos, en las íntimas afecciones de una persona y que tiene lugar cuando se infiere un gravamen apreciable a ellas o, en general, cuando se agravia un bien extrapatrimonial o derecho de la persona digno de tutela jurídica (SCBA, C 122006, 11/08/2020, "Rodríguez, Alejandra c/ Doffo, Bruno Abel s/ Cumplimiento de contratos civiles y comerciales").

Estos conceptos pueden seguirse utilizando, perfectamente, para aproximarnos a la idea de consecuencias no patrimoniales, lo cual -a mi juicio- se inscribe en un paradigma mucho mas amplio: el derecho de toda persona a vivir en paz, en ausencia de conflicto, en tranquilidad (sobre el tema puede verse ROMANO, Carlos, Derechos humanos de los pueblos, Lajouane, 2021, ps. 224 y siguientes) y que se ve menoscabado cuando se produce algún suceso dañoso, y ello altera la armonía vivencial.

Por cierto, se trata de un rubro resarcitorio (para la víctima) y no sancionatorio (para el victimario).

Llegado este punto, debo recordar un antecedente de esta Sala, en su anterior composición, donde se abordó la cuestión del daño extrapatrimonial derivado de los problemas de conexión a Internet (Causa N° MO-7307-2019, R.S. 22/2023).

Se decía allí lo siguiente:

"Aquí están en juego los derechos de una usuaria, protegidos por el art. 42 de la Constitución Nacional, las normas pertinentes del CCyCN y el estatuto protectorio específico contenido en la ley 24.240.

En cuanto a la prueba del daño, rige el art. 1744 del CCyCN y si bien es carga del reclamante demostrarlo, puede eximirse de ello cuando surja notorio de los propios hechos.

Y, creo, eso es lo que aquí sucede, compartiendo lo que ha señalado el sentenciante.

Si volvemos a referir lo antedicho al reseñar los fundamentos de la atribución de responsabilidad, observamos que -en el período indicado- la quejosa sufrió, al menos, 22 problemas con el servicio de Internet (21 informados mas el día que acudió el perito en que no funcionaba).

22 problemas en algo mas de 3 años.

Lo cual, según la experiencia lo indica, tiene aptitud para generar molestias e intranquilidades frente a cada reclamo que se debe estar formulando.

Por otro lado, intentó migrar al servicio de fibra óptica, obteniendo respuestas

dilatorias por varios meses.

Tuvo, incluso, que acudir a reparticiones de Defensa al Consumidor, lo cual fue infructuoso: los compromisos que manifestaba el representante de la demandada no pasaron de eso, y la situación no se solucionó.

Además, entiendo que acrecienta el padecimiento verse uno en estos problemas y advertir que, a pocos metros de su domicilio, existe el servicio que la usuaria anhela.

La situación así descrita goza, indudablemente, de aptitud para generar molestias, padecimientos, incomodidades e intranquilidades.

La usuaria contrata un servicio y la prestadora debe brindarlo.

Y la usuaria debe poder continuar normalmente con su vida, no terminar formulando reclamos, acudiendo a dependencias administrativas o discutiendo en los estrados judiciales.

Pero todavía hay mas, porque toda esta problemática no se dio con cualquier servicio, sino con el servicio de conexión a Internet.

Como es de público y notorio conocimiento, contar hoy en día con ese servicio no es un lujo, sino una necesidad, y no solo a los fines de esparcimiento, sino también para la educación, el trabajo, y la interconexión con los demás.

La vida diaria, básicamente.

El acceso a Internet es considerado, hoy, un derecho humano altamente protegido (ver, entre otros instrumentos, la "Declaración conjunta sobre libertad de expresión e Internet" del año 2011, disponible en <https://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=849>; y la resolución del 4 de Julio de 2018, Organización Naciones Unidas "Promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet", disponible en: https://ap.ohchr.org/documents/S/HRC/d_res_dec/A_HRC_38_L10.pdf).

Es que el acceso a la red permite, y potencia, el ejercicio de todos los otros derechos de las personas.

Luego, queda en evidencia su importancia.

Y, como correlato de ello, viendo las cosas con perspectiva del siglo XXI podemos deducir, sin mayor esfuerzo interpretativo, que los menoscabos a este derecho van a generar inquietudes, sufrimiento, incomodidades, en muchos actos de la vida diaria.

Es, a mi juicio, un hecho notorio que no requiere mayores acreditaciones (art. 1744 parte final CCyCN).

Agrego a esto que no es solo que el servicio funcione, sino también que lo haga con las características técnicas que demanda la vida de hoy en día (velocidad, continuidad).

Pero además, y como si todo esto fuera poco, es necesario advertir que estos problemas que se han dado en cuanto a la conectividad, no lo han sido en cualquier momento, sino que han acontecido -en parte (hecho sobreviniente a la demanda, art. 163 inc. 6 CPCC)- durante años en los cuales la humanidad estuvo afectada por una pandemia, que derivó en largos períodos de aislamiento de las personas, en los cuales la tecnología

jugó un papel fundamental para la conexión entre las personas (ver, en tal sentido, la fecha del dictamen de la pericia de ingeniería).

Luego, y por todo lo que llevo dicho, entiendo que el rubro daño extrapatrimonial ha sido adecuadamente receptado en la sentencia".

Coincido totalmente con lo expuesto allí, aunque este caso tenga otros matices: allí el problema era el funcionamiento del servicio, aquí la falta de conexión de la fibra óptica -tema que también se rozaba en ese precedente-.

Con todo, y mas allá de las diferencias, las consideraciones nucleares también devienen de aplicación a la controversia que hoy tenemos para decidir.

Pero este caso tiene, además, otro componente, que necesariamente debemos ponderar a la hora de analizar el trato que la demandada le ha dispensado al actor.

Y es que el actor se trata de un **adulto mayor**: nacido en 1945 (conforme la copia del DNI traída inicialmente), al momento de darse los hechos en análisis tenía 74 años de edad.

Nadie discute que el actor se mantenga, a esa edad, activo y ejerciendo la profesión, pero -desde mi punto de vista- aun cuando se mantenga activo, su condición de adulto mayor debe ser tomada en cuenta, especialmente cuando se trata de la relación de consumo y más aún cuando estamos ante temas que tienen que ver con lo tecnológico.

Como lo ha señalado esta Sala, en su anterior composición (causa INC - 5852 - 19, R.S. 262/20) es necesario tener presente que el colectivo de la ancianidad es uno de aquellos que, por imperio constitucional, resulta destinatario de una mayor protección (art. 75 inc. 23 Constitución Nacional).

Este necesario respeto -y resguardo- de sus derechos no tiene como sujeto pasivo -en mi concepción- únicamente al Estado, sino a todas las personas integrantes del conglomerado social.-

Allí también se decía que el respeto hacia los mayores (los miembros mas antiguos de la comunidad) ha sido, a lo largo de los tiempos, una cuestión de relevancia en las sociedades; aunque, al parecer, en las épocas mas modernas (con todos los cambios que se han ido desarrollando) esto se ha ido diluyendo.

No obstante ello, desde el orden normativo han aparecido diversas normas específicas, en las que necesariamente debemos abreviar.

Fundamentalmente, la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores (ley 27.360).

Al respecto se ha señalado que la ratificación de la ley 27360 constituye, en la actualidad, la culminación de todo un complejo movimiento de visibilización de los adultos mayores como sujetos de derechos y de búsqueda de una mayor protección de sus derechos, así como también se instituye en un instrumento que representa el punto de partida de un proceso de reformas normativas e institucionales orientadas a que este nuevo enfoque termine impactando en la realidad y la vida de las personas mayores (ROBINO, Alejandro D., Análisis de la ley 27360. Convención interamericana sobre la protección de los

derechos humanos de las personas mayores, Temas de Derecho de Familia, Sucesiones y Bioética, Erreius, Junio 2018, p. 397).

También se ha dicho que en la sociedad actual los adultos mayores conforman un colectivo social vulnerable.

Ello por cuanto el concepto de vulnerabilidad se refiere a las personas o grupos de personas que son más susceptibles de ser lastimadas o heridas, ya sea en lo físico, psicológico o económico, o de cualquier otra forma, o por cualquier otro medio.

En el caso de las personas mayores, producto del proceso de envejecimiento, experimentan cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales que pueden ser de diferente intensidad.

Es decir, es frecuente observar una disminución en las funciones físicas, psicológicas y sociales, lo que suele colocarlas en situación de mayor vulnerabilidad (SANJUAN, Alejandro, Tutela jurídica de los adultos mayores: vulnerabilidad y protección legal a partir de la convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, Temas de Derecho Laboral y de la Seguridad Social, Erreius, Mayo 2018, Cita digital: IUSDC285846A).

Coincido totalmente con esas lúcidas reflexiones.

Incluso, el Dr. de Lázzari en uno de sus votos ha expresado la necesidad de reconocer el valor intrínseco de todas las etapas vitales y auspiciar la contemplación de los flancos vulnerables de los adultos mayores, su protagonismo e interacción en base a los derechos que, como ciudadanos plenos les asigna la Constitución (su voto en causa B 65072 fallo del 29/12/2008, "Rojas, Angel Gualberto c/Caja de Retiros, Jubilaciones y Pensiones Policía Prov. Bs. As. s/Amparo").-

De este modo, entiendo que -en el caso de los adultos mayores- el enfoque consumeril se afina incluso un poco mas, y los deberes a cargo del prestador de los servicios -especialmente los de información y trato digno, arts. 42 Const. Nac., 4 ley 24.240- se intensifican y deben adaptarse a la puntual condición del destinatario.

Por cierto, esto se vincula -a la hora de pensar en el resarcimiento de los daños- con la necesidad de asegurar, en los distintos quehaceres de su vida, que los adultos mayores se desempeñen en un ámbito de tranquilidad, sin inquietudes, sobresaltos y preocupaciones innecesarias.

Desde esta perspectiva, y volviendo al caso, debemos computar la índole de los hechos analizados, los reclamos que el accionante tuvo que efectivizar, su condición de adulto mayor (etapa de la vida en la cual -como decía- a las personas se les debería brindar tranquilidad y no más obstáculos, problemas y complicaciones), la elocuente información que nos ha brindado la perito contadora en cuanto a las reiteradas órdenes y cancelaciones para llevar a cabo la migración, con toda la serie de molestias, inquietudes, preocupaciones y pérdida de tiempo de vida (y de trabajo), en la realización de gestiones y el ingreso en discusiones para temas que, realmente, deben funcionar con fluidez y sin estar generando molestias y complicaciones a los usuarios.

Luego, por tales razones, computando (objetivamente) todo lo expuesto, procurando -a la luz de las máximas de la experiencia- colocarnos en la situación de una persona que haya tenido que transitar por todo este derrotero y desde la perspectiva de las reparaciones sustitutivas, considero que la suma fijada aparece reducida motivo por el cual propondré su elevación a la de **\$5.000.000 (cinco millones de pesos)**.

Me queda por responder las quejas, de ambas partes, relativas a la procedencia, y cuantificación, del rubro daño punitivo, que ha prosperado por la suma de \$3.500.000.

Sabemos que el art. 52bis de la ley 24.240 establece 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"*.

Es la figura de los daños punitivos.

Tratándose de una cantidad de dinero que se ordena pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños experimentados, cuya teleología es la de sancionar la conducta de los proveedores de bienes y servicios, como así también la de prevenir hechos similares en el futuro.

Precisamente, conviene puntualizar que, dada la funcionalidad que tiene el daño punitivo -como se dijo punitiva y disuasoria de la realización de conductas perjudiciales para el consumidor- su importe es independiente de otras indemnizaciones que se fijen.

El tema de la cuantificación de los montos por daños punitivos es complejo y, desde mi punto de vista, si bien algunas experiencias han intentado acudir a fórmulas matemáticas para lograr su cuantificación, dichas fórmulas parten de bases inciertas, muchas veces fijadas sin demasiado anclaje objetivo o sin cercanía a las específicas circunstancias del caso.

En este contexto, y teniendo en cuenta todo lo dicho hasta aquí, creo que el rubro es procedente.

Es que el trato que se le dispensó al actor, un adulto mayor, ha quedado muy lejos del standard de dignidad esperable.

Además, la existencia de mas de diez órdenes y cancelaciones, por un dilatado período de tiempo, denota un claro desinterés por los derechos del usuario, a quien no se le dio una respuesta adecuada durante todo este lapso.

El manifiesto desprecio, y desinterés, por sus derechos es, creo, elocuente.

Incluso cuando la demandada, ya encontrándose en litigio, ha pretendido argumentar que la falta de conexión se debió a razones ajenas a la empresa, lo cual no intentó siquiera demostrar que hubiera sido así.

Todo ello determina, a mi juicio, la procedencia del rubro reclamado, como bien lo ha admitido el sentenciante de la instancia anterior.

Por lo demás, y pasando al análisis del monto fijado, debemos computar la magnitud del incumplimiento, los derechos sobre los cuales impacta y la reiteración de problemas en

el servicio.

Esto lo contextualizamos con la magnitud de la empresa prestataria y su posición en el mercado.

Y, finalmente, con el hecho de no pensarse una solución mas eficaz, y diferenciada, para dar respuesta a los reclamos de personas que entran en un conjunto de específica vulnerabilidad, en distintas esferas, incluso en lo digital.

Frente a todo lo expuesto, y teniendo en cuenta la finalidad del instituto de los daños punitivos, pienso que el monto fijado está muy lejos de ser excesivo, sino que se perfila reducido y, por ello, promoveré su elevación a la suma de **\$15.000.000 (quince millones de pesos)**.

El último agravio a tratar es el que nos trae la demandada, relativo al costo del servicio a prestar en el futuro.

Y aquí es en el único tramo en el que considero que le asiste razón.

En efecto: mas allá del resarcimiento de los daños causados y de la multa que pueda corresponder por daño punitivo, no hay ninguna razón para que la demandada deba prestar, a futuro, un servicio a costos de años atrás.

Incluso porque si en su momento se hubiera actuado conforme la oferta, e instalado el servicio en tiempo propio, hoy las tarifas obviamente hubieran variado.

No veo, entonces e independientemente de las condenas aquí impuestas, razón ni fundamento alguno para que el usuario, a futuro, abone una tarifa menor a la que realmente corresponde.

Con lo cual, deberá modificarse este aspecto del fallo, dejando establecido que si el actor opta por la utilización del servicio, el mismo deberá ser abonado a valores actuales.

3) Luego, y por todo lo expuesto hasta aquí, propondré la confirmación de la sentencia apelada en cuanto admitió la demanda, declarando desierto el recurso de la demandada en lo que hace al rubro reembolso por servicios no prestados, elevándose las sumas fijadas por daño extrapatrimonial y por daño punitivo, a las de **\$5.000.000 (cinco millones de pesos)** y **\$15.000.000 (quince millones de pesos)**, modificándose el fallo apelado en cuanto al costo del servicio admitido, dejando establecido que si el actor opta por la utilización del servicio, el mismo deberá ser abonado a valores actuales.

Las costas de Alzada, atento el resultado propuesto para los recursos, dado el progreso parcial y en muy diversa medida de ambos, deberán quedar impuestas en un 5% a la actora y en un 95% a la demandada (arts. 68 y 71 del CPCC).

Lo expuesto me lleva a votar en la cuestión propuesta

PARCIALMENTE POR LA AFIRMATIVA

A LA MISMA CUESTIÓN, LA SEÑORA JUEZA DOCTORA MORO DIJO:

Adhiero a la propuesta del voto que antecede por sus mismos fundamentos, dando el mio

PARCIALMENTE POR LA AFIRMATIVA

Con lo que terminó el Acuerdo, dictándose la siguiente:

SENTENCIA

AUTOS Y VISTOS: CONSIDERANDO: Conforme al resultado obtenido en la votación que instruye el Acuerdo que antecede, **SE CONFIMRA** la sentencia apelada en cuanto admitió la demanda, **DECLARANDO DESIERTO** el recurso de la demandada en lo que hace al rubro reembolso por servicios no prestados, **ELEVÁNDOSE** las sumas fijadas por daño extrapatrimonial y por daño punitivo, a las de **\$5.000.000 (cinco millones de pesos)** y **\$15.000.000 (quince millones de pesos)**, **MODIFICÁNDOSE** el fallo apelado en cuanto al costo del servicio admitido, **DEJANDO ESTABLECIDO** que si el actor opta por la utilización del servicio, el mismo deberá ser abonado a valores actuales.

Costas de Alzada, en un 5% a la actora y en un 95% a la demandada (arts. 68 y 71 del CPCC).

SE DIFIERE la regulación de honorarios profesionales para su oportunidad.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE en los términos del Acuerdo 4013/21 de la S.C.J.B.A., mediante resolución autonotificable, a los siguientes domicilios electrónicos:

20084153878@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR;

20235695872@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

y

20378138869@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

DEVUELVA SIN MAS TRAMITE AL JUZGADO DE ORIGEN, DEJANDO CONSTANCIA DE QUE, PARA EL CASO DE SER NECESARIA LA ELEVACION DE LAS ACTUACIONES FRENTE A ALGUNA PRESENTACION DE LAS PARTES, LAS MISMAS SERÁN REQUERIDAS POR ESTE TRIBUNAL.

Firmantes

Funcionario: MORO Laura Andrea JUEZ --- Certificado Correcto

Funcionario: QUADRI Gabriel Hernan JUEZ --- Certificado Correcto

Fecha: 19/6/2025 12:16:42 **Funcionario:** GIUSSANI Diego Alejandro SECRETARIO DE CÁMARA --- Certificado Correcto

Registración

Registro: REGISTRO DE SENTENCIAS - **Número:** RS- 371-2025 - **Código acceso:** AE43E0F7 - **PUBLICO**

Registrado por:GIUSSANI Diego Alejandro - **Fecha registración:** 19/06/2025 12:16