

En General Roca, Provincia de Río Negro, a los 8 días del mes de junio del año 2026, reunida en Acuerdo la judicatura integrante de la SALA II de la CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, FAMILIA, DE MINERÍA Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA de la Segunda Circunscripción Judicial, después de haberse impuesto individualmente de esta causa caratulada "**B.L.S. C/ T.M.A.S. S/ SUMARISIMO**", (**RO-03151-C-2023**) () y discutir la temática del fallo por dictar, con la presencia de la Sra. Secretaria, emiten sus votos en el orden establecido en el sorteo practicado, los que se transcriben a continuación.

EL SR. JUEZ VICTOR DARIO SOTO DIJO:

Se han elevado los presentes autos para el tratamiento de en virtud de los recurso de apelación interpuestos por: 1. Por la parte actora, en fecha 20/03/2026; 2. por la demandada, en fecha 20/03/2026; concedidos en relación con efecto suspensivo en fecha 27/03/2026, respecto de la sentencia dictada en fecha 12/03/2026. - En fecha 09/04/2026 la parte actora presentó memorial de expresión de agravios. - En fecha 09/04/2026 la parte demandada presentó memorial de expresión de agravios y en fecha 14/04/2026, contesta la parte actora.

1.- La [sentencia definitiva recurrida](#), surge del hipervínculo, y en lo esencial, decía "... *RESUELVO/FALLO: 1.- Haciendo lugar en todos sus términos a la acción por daños y perjuicios promovida por Lidia Susana Borra (DNI 11.680.742) contra TELEFÓNICA MOVILES ARGENTINA S.A. por los fundamentos dados; condenando en consecuencia a la última nombrada para que dentro del término de 10 días de notificada proceda a abonar la suma de \$ 9.000.000,00 con más intereses, debiendo seguir las pautas dadas para su cálculo. 2.- Costas a la demandada por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 62 del C.P.C.C.). 3.- Diferir la*

regulación de honorarios profesionales para la oportunidad de quedar firme y/o consentida esta sentencia y al aprobarse la respectiva liquidación (art. 20, 48 de la Ley G 2212). REGISTRAR. NOTIFICAR” . Andrea V. de la Iglesia Juez.-

2.- La [apelación de la actora](#), surge del hipervínculo.

La actora cuestiona exclusivamente la cuantificación de los rubros indemnizatorios reconocidos en la sentencia, solicitando su elevación.

En primer lugar, se agravia por la suma fijada en concepto de **daño extrapatrimonial**, que considera insuficiente para satisfacer el principio de reparación plena previsto en el art. 1740 del CCyC. Sostiene que la sentencia no valoró adecuadamente que la demandada substituyó unilateralmente una línea telefónica de cobre por un sistema inalámbrico 4G dependiente del suministro eléctrico, lo que implicó una degradación del servicio y un incremento de los riesgos para la usuaria. Afirma que dicha conducta respondió a una decisión empresarial orientada a reducir costos operativos.

Asimismo, destaca la situación de vulnerabilidad de la actora, persona mayor que vive sola, y sostiene que la empresa incurrió en una modalidad de atención discriminatoria al haber eliminado la atención presencial en General Roca, obligándola a gestionar reclamos por medios digitales o a trasladarse a otra ciudad. Entiende que ello generó angustia, incertidumbre y afectación de su dignidad, circunstancias que no habrían sido debidamente ponderadas por el magistrado de grado. Con apoyo en precedentes de esta Cámara, solicita que el resarcimiento por daño extrapatrimonial sea elevado de \$4.000.000 a \$8.000.000.

Como segundo agravio, cuestiona el monto reconocido en concepto de **daño punitivo**, por considerar que la suma de \$5.000.000 resulta

insuficiente para cumplir las funciones sancionatoria y disuasiva previstas en el régimen de defensa del consumidor. Argumenta que la capacidad económica de la demandada, una de las principales empresas del sector de telecomunicaciones, torna insignificante la multa impuesta, transformándola en un mero costo de funcionamiento.

Afirma que el sentenciante no ponderó adecuadamente la magnitud patrimonial de la empresa, la reiteración de conductas lesivas hacia los consumidores y el beneficio económico obtenido mediante la sustitución tecnológica implementada. Propone la aplicación de una fórmula de cuantificación que contempla la capacidad económica de la demandada, la gravedad de la conducta, el perjuicio social ocasionado, la reincidencia y la situación de hipervulnerabilidad de la actora, concluyendo que la sanción debería elevarse a la suma de \$19.650.808,56. Finalmente, sostiene que la conducta procesal y comercial de la demandada revela un menosprecio por los derechos de los consumidores que justifica la imposición de una sanción significativamente más severa

3.- La [apelación de la demandada](#), surge del hipervínculo.

La demandada cuestiona la sentencia en cuanto admite los rubros **daño extrapatrimonial** y **daño punitivo**, solicitando su rechazo o, subsidiariamente, la reducción de los montos reconocidos.

Respecto del **daño extrapatrimonial**, sostiene que la actora no produjo prueba que acredite los padecimientos invocados en la demanda ni la existencia de una afectación espiritual resarcible atribuible a su conducta. Afirma que la magistrada tuvo por configurado el daño sobre la base de presunciones, sin demostrar la existencia concreta de sufrimientos, angustias o menoscabos extrapatrimoniales. Asimismo, cuestiona la cuantificación del rubro por considerar que la sentencia no explica

adecuadamente los motivos que justifican la suma de \$4.000.000, ni pondera la gravedad de la lesión sufrida, el hecho generador de la responsabilidad o criterios de satisfacción compensatoria, lo que —a su juicio— determina una indemnización excesiva y carente de fundamentación suficiente.

En segundo término, se agravia por la procedencia y cuantificación del **daño punitivo**. Argumenta que la sentencia se aparta de la doctrina legal del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, según la cual la multa civil prevista en el art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor posee carácter excepcional y requiere la acreditación de dolo, culpa grave, enriquecimiento indebido o un grave menosprecio por los derechos del consumidor. Sostiene que en el caso no se verificó ninguno de esos extremos y que el fallo se limitó a valorar un supuesto incumplimiento contractual, circunstancia que por sí sola no habilita la aplicación de la sanción. Añade que la condena impuesta asciende al máximo legal vigente al momento de los hechos, resultando desproporcionada y excesiva. En subsidio, solicita que, de mantenerse la procedencia del rubro, su cuantificación se ajuste a las pautas establecidas por la doctrina legal del STJRN, a fin de evitar una sanción desmedida.

4.- La [actora ha contestado los agravios de la demandada](#), conforme el siguiente hipervínculo.-

La actora solicita el rechazo íntegro del recurso de apelación interpuesto por Telefónica Móviles Argentina S.A., con costas.

En relación con el agravio referido al **daño extrapatrimonial**, sostiene que la demandada omite considerar su situación de rebeldía procesal, la cual genera una presunción favorable respecto de los hechos alegados en la demanda. Asimismo, argumenta que, conforme la doctrina

legal del STJRN y la jurisprudencia en materia de defensa del consumidor, acreditado el incumplimiento de los deberes de información y trato digno, el daño moral se presume *in re ipsa*, sin necesidad de una prueba específica de los padecimientos sufridos. Destaca especialmente la condición de persona mayor de la actora, la afectación a su seguridad y autonomía derivada de la privación de un servicio de comunicación confiable y la imposición de un sistema electrodependiente. Afirma que la suma reconocida por la sentencia resulta razonable y adecuada frente a la entidad de los perjuicios sufridos y al contexto económico actual.

Respecto del **daño punitivo**, sostiene que la conducta de la demandada excede un mero incumplimiento contractual y configura un supuesto de grave menosprecio por los derechos del consumidor. Señala que Telefónica implementó una política destinada a reducir costos mediante la sustitución de la red de cobre por equipos inalámbricos de menor calidad, trasladando a los usuarios los riesgos derivados de dicha decisión, sin brindar información suficiente ni una adecuada atención a sus reclamos. Considera acreditada la existencia de un ilícito lucrativo y de una conducta particularmente reprochable hacia una consumidora hipervulnerable, lo que justifica plenamente la aplicación de la multa civil. Finalmente, afirma que el monto fijado por la sentencia no resulta excesivo y que, por el contrario, aparece moderado si se considera la magnitud económica de la empresa y la finalidad disuasiva propia del instituto.

Por tales razones, solicita la confirmación de la sentencia en cuanto reconoció la procedencia de ambos rubros indemnizatorios.

5.- ANALISIS Y SOLUCION DEL CASO:

Luego de haber procedido a la lectura de los fundamentos de las apelaciones de ambas partes, y de la contestación de la actora, y por cierto

de la sentencia recurrida, debo dejar sentado desde el inicio que “... los jueces no estamos obligados a seguir a las partes en todas sus argumentaciones, sino tan sólo pronunciarnos acerca de aquellas que estimemos conducentes para sustentar nuestras conclusiones” (CS, doctrina de fallos 272:225; 274:113; 276:132; 280:320) ... Se ha dicho que “la mera exposición de la propia versión de los hechos o la simple enunciación de supuestas violaciones normativas no bastan para tener por verosímiles los apartamientos normativos denunciados, ni cumplimentado el requisito de debida fundamentación del art. 286 del CPCyC” (STJRNS1 - Se. 08/22 “Harrison”) (“CORTES, CARLOS ARTURO Y OTROS C/Y.P.F. S.A. Y OTRO S/DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO) S/CASACION”, Expte. N° CI-38023-C-0000, Se. 06/09/2023). Venimos reiteradamente diciendo con cita de Hitters que “la expresión de agravios debe ser autosuficiente y completa... una labor guiada a demostrar, razonada y concretamente, los errores que se endilgan al fallo objetado...” (Hitters, Juan C., ‘Técnica de los recursos ordinarios’, 2da. Edición, ed. Librería Editora Platense, pág. 459 y 461). Y trayendo a colación un voto de la Dra. Beatriz Arean, que “Frente a la exigencia contenida en el art. 265 del Código Procesal, cuando se trata del contenido de la expresión de agravios, pesa sobre el apelante el deber de resaltar, punto por punto, los errores, las omisiones y demás deficiencias que atribuye al fallo. No basta con disentir, sino que la crítica debe ser concreta, precisa, determinada, sin vaguedades. Además, tiene que ser razonada, lo que implica que debe estar fundamentada. Ante todo, la ley habla de ‘crítica’. Al hacer una coordinación de las acepciones académicas y del sentido lógico jurídico referente al caso, ‘crítica’ es el juicio impugnativo u opinión o conjunto de opiniones que se oponen a lo decidido y a sus considerandos. Luego, la ley la tipifica: ‘concreta y razonada’. Lo concreto se dirige a lo preciso, indicado, específico, determinado (debe decirse cuál es el agravio). Lo

razonado incumbe a los fundamentos, las bases, las sustentaciones (debe exponerse por qué se configura el agravio) (Conf. CNCivil, sala H, 04/12/2004, Lexis N° 30011227). En la expresión de agravios se deben destacar los errores, omisiones y demás deficiencias que se asignan al pronunciamiento apelado, especificando con exactitud los fundamentos de las objeciones. La ley requiere, con la finalidad de mantener el debate en un plano intelectual antes que verbal, que la crítica dirigida a lo actuado en la instancia de grado sea concreta, lo cual significa que el recurrente debe seleccionar de lo proveído por el magistrado aquel argumento que constituya estrictamente la idea dirimente y que forme la base lógica de la decisión. Efectuada esa labor de comprensión, incumbe al interesado la tarea de señalar cuál es el punto del desarrollo argumental que resulta equivocado en sus referencias fácticas, o bien en su interpretación jurídica (Conf. esta Sala G, 12/02/-009, La Ley Online; AR/JUR/727/2009)” (Del voto de la Dra. Beatriz Areán en causa ‘Mindlis c/ Bagián’, de la Cam. Nac. Civil, sala G, fallo de fecha 3/11/11, citado entre otros en expedientes de esta cámara, CA-20946, CA-20654, CA-20666, CA-20955, CA-20108, CA-21124, CA-21298, CA-21181, CA-21566 y A-2RO-229-C9-13)...” .-

En ese contexto, resulta necesario tener presente que la actora y la demandada, discuten acerca de la configuración y cuantificación del daño extrapatrimonial y del daño punitivo; fijados en el fallo respectivamente en las sumas de \$ 4.000.000,00. y \$ 5.000.000.00,-; respectivamente.-

En un proceso en el que la demanda resultó incontestada, no se discute la responsabilidad en el incumplimiento, sino que los agravios refieren a la elevación o a la desestimación o reducción de ambos, como se desprende de la expresión de agravios de la actora, o de la demandada, respectivamente.-

Me avocaré a los agravios seguidamente.-

6.- En lo que hace al daño extrapatrimonial o moral, resulta propio mencionar que el 09 de octubre de 2024, en los autos "CAÑUMIR FRANCISCO GUSTAVO C/ EDERSA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS" (RO-01327-C-2022) sostuvimos que "... En cuanto al agravio referido a la configuración del perjuicios tiene dicho el S. T. J., que: "... en relación al argumento defensivo de que en autos el daño moral no ha sido acreditado, es dable señalar que este Superior Tribunal de Justicia, en reiteradas ocasiones ha entendido que en los supuestos de responsabilidad que provenga de un acto ilícito (aquiliano) el daño moral no requiere de prueba específica alguna y debe tenérselo por presumido (*in re ipsa*) por el sólo hecho de la acción antijurídica, correspondiendo la prueba en contrario al sindicado o sindicados como responsables. Máxime, cuando el bien jurídico lesionado fuese un derecho de la personalidad, o intereses ligados a la dignidad de la persona humana, donde la presunción del daño cobra un significado pleno. Así este Cuerpo tiene dicho que: 'En cuanto a su procedencia, cabe expresar que: 'la reparación del daño moral cumple una función de justicia correctiva o sinalagmática que conjuga o sintetiza a la vez la naturaleza resarcitoria de la indemnización del daño moral para la víctima y la naturaleza punitiva o sancionatoria de la reparación para el agente del daño. El daño moral se caracteriza por los padecimientos de quienes lo sufren, que configura una prueba '*in re ipsa*', puesto que surge de los hechos mismos, que consiste en el desmedro o desconsideración que el agravio pueda causar en la persona agraviada o los padecimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualquier otra molestia que pueda ser consecuencia del hecho perjudicial, sin que ello pueda significar que se constituya en una fuente de beneficios o enriquecimiento injusto, y cuya valoración no está sujeta a cánones estrictos, correspondiendo a los jueces de la causa, establecer su procedencia y el quantum indemnizatorio, tomando en consideración para

ello la gravedad de la lesión sufrida y el hecho generador de la responsabilidad -STJRN. Se. Nº 94/10, in re: “O., H. c/ CONSEJO PCIAL. SALUD PUBLICA y Otros s/ DAÑOS Y PERJUICIOS-” (“GARCIA SANCHEZ, Edgar A. J. c/ANZOATEGUI, Felipe y Otros s/ DAÑOS Y PERJUICIOS ORDINARIO- s/CASACION”, Expte. Nº 25821/12-STJ-). Criterio que ha sido reiterado, entre otros, en autos “BAVASTRO, Enrique c/ ANZOATEGUI, Felipe y Otro s/DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO) s/CASACION” (Expte. Nº 27354/14-STJ-). La impugnación referida a la cuantía de dicho rubro no puede ser atendida en tanto posee un déficit de fundamentación evidente puesto que no esgrimen precedentes que demuestren el exceso en su ponderación por la magistrada. Sabido es que, en el caso del daño moral, este tribunal aplica el señero precedente “Painemilla c/ Trevisan” (J.C. TºIX, págs. 9/13) que exige la carga de invocar casos similares para demostrar tanto lo reducido como lo excesivo de la partida. Además de ello se comparte -por intermedio del Colegio profesional con los profesionales regular y periódicamente los archivos referidos a la cuantificación de ambos rubros lo que permite cumplir con esa carga. Tratándose de una deuda de valor es claro que su cuantía debe determinarse a valores actuales al momento de la sentencia, se modo que no se actualiza ningún monto dinerario sino que tan solo se cuantifica el daño. Así surge con toda claridad de la doctrina legal vigente: “En primer lugar, es falso que la Cámara no haya motivado su decisión, pues de la simple lectura de su pronunciamiento se advierte que evaluó concreta y fundadamente las repercusiones que la lesión infirió en el ámbito subjetivo de las víctimas a los fines de la cuantificación del daño moral, esto es, individualizó el daño e hizo mérito de las circunstancias del caso. En segundo lugar, por cuanto -como tiene dicho este Cuerpo- en lo relativo a los reclamos judiciales por deudas de valor, entre las que se encuentra incluido el daño moral, es menester que la sentencia compense el perjuicio

sufrido en términos actuales, por aplicación del principio de reparación integral. La actualidad de la compensación indemnizatoria no solo es aplicable al aspecto económico, vale decir, a su cuantificación, sino también a la ponderación fáctica del daño. Es por ello que la determinación numérica realizada en la demanda se encuentra sujeta a lo que resulte de la prueba y a los hechos sobrevivientes que pudieren acaecer durante el curso del proceso judicial” (“ALVARADO, ROQUE FABIAN Y OTROS C/UPCN -UNION PERSONAL CIVIL DE LA NACION- Y OTROS S/ORDINARIO S/CASACION”, Expte. N° BA-29908-C-0000, Se. 15/02/2024).-

Respecto de la cuantificación, en consecuencia de lo expuesto y reseñado, considero que la evolución del resarcimiento -entre las fechas de las sentencias del precedente que se escoja y la de la fecha de la sentencia de primera instancia del caso convocante- no debería estar alejado de la que corresponde a la incidencia del transcurso del tiempo en función de los intereses que corresponda con aplicación de la doctrina legal vigente y teniendo presente la capitalización de intereses que autoriza el fallo “Machín”; para contribuir así a evitar que se fomente la extensión en el tiempo de los procesos, con peso exclusivo en las espaldas de los actores y demandados.- Finalmente, vuelvo a enfatizar la importancia de considerar, como entre tantos otros casos hicimos -por citar uno en los autos N° A-2RO-749-C1-15, del 30 de diciembre de 2019- que: “... si bien el juez tiene un amplio margen de discrecionalidad en la determinación de la indemnización y más aún en lo que respecta al daño moral -como expresara la Dra. Mariani en su voto en la sentencia de fecha 20/09/2013 en el Expediente CA-21231-; resulta atinado “... tener en consideración las pautas elaboradas por el jurista santafesino Dr. Mosset Iturraspe para la cuantificación del daño moral, que vale la pena ilustrar en el presente estudio del tema: 1.- No a la indemnización simbólica; 2.- No al

enriquecimiento injusto; 3.- No a la tarificación con "piso" o "techo"; 4.- No a un porcentaje del daño patrimonial; 5.- No a la determinación sobre la base de la mera prudencia; 6.- Sí a la diferenciación según la gravedad del daño; 7.- Sí a la atención a las peculiaridades del caso: de la víctima y del victimario; 8.- Sí a la armonización de las reparaciones en casos semejantes; 9.- Sí a los placeres compensatorios; 10.- Sí a sumas que puedan pagarse, dentro del contexto económico del país y el general "standard" de vida".- Y procurando siempre en la medida de lo posible, verificar que los importes que se establezcan guarden relación con los fijados en casos anteriores; como resultara línea directriz desde el señero precedente "Painemilla c/ Trevisan" (J.C. T°IX, págs. 9/13) “.-

Pues bien, abordando en sentido contrastante los fundamentos de la apelación de ambas partes; entiendo primigeniamente, que el rubro daño extrapatrimonial -o moral- se encuentra configurado en el caso, aunque más no sea por la existencia del incumplimiento contractual, que tácitamente ha sido reconocido con la incontestación de la demanda, como también porque ese efecto procesal, se encuentra acompañado por el resultado de la pericia informática del perito Pardal, quien dejó plasmado que pudo constatar el ruido persistente en oportunidad de usar el teléfono fijo con chip, que dificultaba en grado sumo la comunicación.-

En ese contexto, el servicio que nunca fue reparado debidamente, y el cambio inconsulto de la naturaleza del servicio, de teléfono por cable a tecnología Chip, generó en la consumidora una pérdida de seguridades en torno a la posibilidad o no de contar con el servicio, de haber un corte de luz, y como ese cambio de servicio fue unilateralmente impuesto, corresponde según creo que sostenga la pertinencia de la indemnización por el daño extrapatrimonial o moral.-

Como precedentes similares, podemos citar el fallo dictado el 12 de

agosto de 2019, en los autos "*CÁNEPA MARIA DEL ROCIO C/ TELECOM ARGENTINA S.A. S/ SUMARISIMO* " (Expte. N B-2RO-333-C9-18), en los que en un caso con similitudes con el presente, se otorgó un resarcimiento de \$ 50.000,00.- en la sentencia del 01 de abril de 2019, que traído a la fecha de la sentencia de primera instancia en los presentes, si aplicamos el precedente "Bustos c/ Mondragón" y actualizamos a valores de la tasa "MACHIN", obtenemos un importe de \$ 350.000, por el concepto, mientras que trayéndolo a la fecha de la sentencia de primera instancia, con la calculadora de inflación de público conocimiento, llegamos a un importe aproximado de \$ 2.660.000,00.-

En el precedente "*MAROCCO SILVIA HEBE C/ TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. S/ ORDINARIO*" (Expte. n° 33808) el 16/09/15, de similares condiciones en torno a la valoración de la línea fija y las demoras en su colocación y posibilidad de utilización del servicio, a valores de la sentencia de primera instancia del 27 de noviembre de 2014, se otorgó un resarcimiento de \$ 9.000,00.- que fue consentido, aunque aparecía bajo para el supuesto en cuestión, Vale señalar que con aplicación de la calculadora de inflación, ese importe -que era bajo- estaría a valores de la sentencia de primera instancia, en \$ 1.690.000,00.-

Tengo presentes también los precedentes invocados en el fallo referido, que son más recientes y a sus números me remito.-

En balance general, y luego de todas las consideraciones que caben del caso, tanto por el malestar producido, y la incidencia que esa situación pudo generar en la vida de relación de la accionante, considero válido para el caso acoger la apelación de la demandada y desestimar la de la actora, disminuyendo la indemnización del daño extrapatrimonial perteneciente al caso, que quedaría si mi propuesta resulta acogida, en la suma de \$ 2.500.000,00.- (Pesos dos millones quinientos mil) con los intereses

determinados en el fallo en cuanto han sido consentidos.-

7.- En lo que hace al daño punitivo, el otro rubro apelado por ambas partes, tanto en cuanto a su procedencia como cuantía elevada por la demandada; como también por la actora, por bajo; debo dejar sentado que en el caso se ha establecido una sanción punitiva de \$ 5.000.000.00.-

En los autos "CAÑUMIR FRANCISCO GUSTAVO C/ EDERSA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS" (RO-01327-C-2022), habíamos dicho que: *"... Resta abordar el tratamiento del daño punitivo, rubro sancionatorio que ha sido atacado en el caso por ambas partes, de manera consecuente con sus respectivos intereses.- Como postura inicial, vale señalar que nuestro S.T.J. se ha expedido el 27 de marzo de 2024, en los autos elevados por este Cuerpo caratulados "SILVA RIOSECO, JEANETTE CRISTINA C/EDERSA S/DAÑOS Y PERJUICIOS S/CASACION" (Expte. N° RO-00914-C-2022), diciendo en lo sustancial que "... De la lectura del escrito recursivo, no se evidencia una argumentación que demuestre que la inaplicabilidad de la reforma de la Ley 27.701 al caso concreto haya vulnerado la normativa consumeril apuntada, ni el principio de reparación integral en materia de la Ley de Defensa al Consumidor, así como tampoco se observa la existencia de la invocada violación de la doctrina legal en los precedentes de este Cuerpo "Guiretti" y "Bartorelli". Contrario a ello, el Tribunal de origen ha dado concluyentes razones a su decisión, pues más allá de la discusión que tardíamente se propone en el recurso sobre la norma aplicable para cuantificar la sanción aplicada a la demandada, no se ha demostrado que la multa establecida por la Cámara de Apelaciones, con sustento en el art. 52 bis de la norma protectoria, sea irrazonable o absurda en relación a las circunstancias comprobadas de la causa e, incluso, a lo decidido por este Cuerpo en los precedentes indicados. Para acceder a la instancia extraordinaria el recurrente debe justificar, de*

forma cabal, que sus planteos conforman una plataforma crítica, seria y apta para cuestionar el fallo puesto en crisis y que, además, encuadran en las causales casatorias estrictamente previstas por el CPCyC. Sin embargo, aquí la actora se limita a insistir en argumentos genéricos, aludiendo a supuestas violaciones de derechos pero sin establecer una conexión crítica y directa con los fundamentos de la sentencia....”.-

El tiempo en que tuvo ocurrencia el hecho en los presentes, se asemeja al caso “Silva Rioseco” y en ese punto cabe tener presente la postura asumida por nuestro S.T.J. confirmatorio de la postura mayoritaria adoptada en el caso, que aplicaba el art. 47 de la ley 24.240 en su redacción previa a la entrada en vigencia de la ley 27701.- En este contexto, debo decir que varios son los casos en los cuales se han presentado reclamos en virtud de los cuales usuarios regulares del servicio eléctrico proveído por EDESA, de manera monopólica, han accionado procurando le sean repuestos los electrodomésticos que por las bajas de tensión conocidas y que se atribuyen a la sobrecarga de la capacidad instalada, por obra de las conexiones ilegales,. Como he expresado en otras oportunidades, nuestro S.T.J. Ha fijado lineamientos para el tratamiento del daño punitivo, que se encuentra contemplado dentro de la excepcionalidad punible, en virtud de la doctrina legal vigente en función de los recientes fallos que resultan continuadores de la línea de resolución marcada por el señero precedente “Cofre”. Me refiero expresamente a "CAMPOS, FACUNDO EMIR SEBASTIAN C/CENCOSUD S.A. Y EMBOTELLADORA DEL ATLANTICO S.A. S/SUMARISIMO S/CASACION" (Expte. N° RO-10417-C-0000), y finalmente el dictado por nuestro S.T.J. en fecha 25 de junio de 2024, en los autos "FABI, MARIA BELEN C/VIA BARILOCHE S.A. S/DAÑOS Y PERJUCIOS (SUMARISIMO) S/CASACION" (Expte. N° RO-20332-C-0000), donde se ha dicho que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es

una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que, por otro lado, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos del consumidor o de incidencia colectiva. Por el carácter excepcional que tiene esta figura, no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa.- Habiendo señalado lo que antecede, entiendo pertinente mencionar que los varios casos acontecidos, sindicaron como responsable a EDESA, que de hecho lo es, pero tampoco corresponde obviar que las bajas de tensión que destruyen los artefactos eléctricos, son originadas por hechos delictivos relacionados con las conexiones clandestinas producidas en el asentamiento poblacional, que implican también un déficit notorio en el deber de seguridad que debe brindar el Estado; circunstancia que aminora el rigor con que debe tratarse la posición de la prestadora. No obstante, debe por otro lado mencionarse que tal atenuante, contrasta con la actitud que se le cuestiona de no tener una postura más accesible con los usuarios regulares, a quienes debiera facilitarle la atención ante la necesidad de recuperar sus electrodomésticos, quienes también injustamente se ven perjudicados, y no pretendiendo que deban reclamar ante el EPRE, a través de reclamos que en definitiva en muchos de los casos terminan en revisión ante la instancia judicial.- Estos casos, en los cuales confluyen situaciones propias de la realidad socioeconómica de la ciudad, que se replica en todo el País; en un punto comienzan a confluir falencias desde distintos ángulos, y se culmina en la realidad de que se producen conexiones irregulares, que terminan perjudicando a los usuarios consumidores, que abonan por su servicio y tienen no solo derecho a gozar del mismo en condiciones normales, sino más aún, a que no resulte dañado

su patrimonio y calidad de vida, con una tensión eléctrica insuficiente. Si bien compete al Estado velar por la seguridad, no puede una empresa que ejerce el monopolio en la prestación, abstraerse de la problemática, debe hacer algo más para garantizar el servicio; pero si a todo evento, ello no resultara a su alcance, como política empresarial, debiera facilitar las indemnizaciones por los artefactos dañados, y no confrontar. Pero, si decide hacerlo porque en definitiva es un sujeto de derecho con facultad de instar y ejercer sus defensas; también ello en mi opinión configura un trato indigno hacia el usuario regular, por el que debe responder. ...”.-

Si bien hoy la aplicación del daño punitivo, ha variado en la amplitud con que se admitía años atrás, en la medida en que la doctrina legal vigente anterior admitía la aplicación solo con la existencia del incumplimiento contractual; hoy sin embargo, se exige que ese incumplimiento sea de gran magnitud, contando con varios requisitos que deben estar configurados para la procedencia, tales como la obtención de una ganancia con el incumplimiento, entre otros.-

Entiendo que en el caso se dan los presupuestos para la procedencia y en consecuencia el rubro se encuentra correctamente aplicado en el caso. Ello en tanto y en cuanto la demandada nunca corrigió los defectos de funcionamiento de la línea fija, e inconsultamente cambió el servicio, con perjuicio para la actora; no obstante, hubo una respuesta dada por la empresa, y por cierto, pericialmente no se probaron los reclamos reiterados en la medida de lo alegado; por lo que entiendo razonable para el caso disminuir el daño punitivo perteneciente al caso, a la suma de \$ 3.000.000,00.- con más los intereses desde el momento consagrado en el fallo de primera instancia; acogiendo así parcialmente los fundamentos de la apelación de la parte demandada

8.- Por todo lo expuesto, me expido por el rechazo de la apelación

planteada por la actora, y haciendo lugar parcialmente al planteado por la demandada, quedando la indemnización emergente del caso, fijada en la suma de \$ 5.500.000,00.- (Pesos cinco millones quinientos mil); modificando de ese modo y parcialmente la sentencia de primera instancia, en cuanto fue materia de apelación, con costas de segunda instancia a cargo de la parte actora -art. 62 del CPCC – eximiéndola del pago por el status de consumidora en los términos y con el alcance del -art. 53 LDC-, proponiendo al acuerdo regular los honorarios de segunda instancia para el letrado interviniente por la actora, Arturo Enrique Llanos, en el 25 % y para el letrado de la demandada Jorge Luis Fagalde Ulloa, en el 30 %, en ambos casos respecto de los que les corresponden por la actuación en primera instancia y se encuentran hasta aquí diferidos -arts. 6 y 15 de la ley G-2212.ASI VOTO.-

LA SRA. JUEZA VERÓNICA IVANNA HERNANDEZ DIJO:

Por compartir lo sustancial de sus fundamentos, adhiero al voto que antecede. ASI VOTO.

LA SRA. JUEZA ANDREA TORMENA DIJO:

Ante la coincidencia precedente, me abstengo de opinar (artículo 242 1er. párrafo del CPCC).

Por ello, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa,

RESUELVE:

I).- Rechazar la apelación planteada por la actora, y acoger parcialmente el planteado por la demandada, modificando la sentencia de primera instancia de fecha 12 de marzo de 2026, en cuanto fue materia de apelación, quedando la indemnización emergente del caso, fijada en la suma de \$

5.500.000,00.- (Pesos cinco millones quinientos mil), con costas de segunda instancia a cargo de la parte actora; de acuerdo a los considerandos.-

II).- Regular los honorarios de segunda instancia para el letrado interviniente por la actora, Arturo Enrique Llanos, en el 25 % y para el letrado de la demandada Jorge Luis Fagalde Ulloa, en el 30 %, en ambos casos respecto de los que les corresponden por la actuación en primera instancia y se encuentran hasta aquí diferidos -arts. 6 y 15 de la ley G-2212; de acuerdo a los considerandos.-

Regístrese, notifíquese de conformidad con lo dispuesto en el CPCC y oportunamente vuelvan.