

En Viedma, a los 13 días del mes de febrero de dos mil veintiséis, se reúnen en acuerdo quienes integran la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, asistidos por el señor Secretario Subrogante del Tribunal, para sentenciar en los autos caratulados: “**MASTRANGELO RODOLFO HUGO C/ADT SECURITY SERVICES S. A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**”, Expte. **VI-20847-C-0000**, en los que, previa discusión de la temática del fallo a dictar, se decide proyectar y votar en el orden del sorteo practicado, la siguiente cuestión:

¿Resulta procedente el medio de impugnación interpuesto por el doctor Esteban Ariel Sampayo, invocando el carácter y domicilio constituidos en el caso, y, en su caso ¿qué solución corresponde disponer?

La **Dra. María Luján Ignazi** dijo:

I. El día 4 de agosto de 2025, el señor Juez titular de la Unidad Jurisdiccional n° 3 de esta localidad, resolvió hacer lugar parcialmente a la acción articulada por el señor Rodolfo Hugo Mastrángelo y condenar a ADT Security Services SA a que abone a aquel la suma de \$751.500 en concepto de daño moral, la de \$1.500.000 por daño punitivo, que, establecidas a esa fecha, devengarán intereses, sin solución de continuidad y conforme calculadora oficial del Poder Judicial, hasta su efectivo pago; rechazar el reclamo por devolución de los importes debitados de la tarjeta de crédito y el pedido de publicación del pronunciamiento en un diario de amplia circulación (v. punto I); imponer las costas a la demandada y regular los honorarios de los profesionales intervinientes con arreglo a lo expuesto en el Considerando X (punto II, todos de la sent. 2025-D-48).

II. Frente a esa disposición de naturaleza definitiva, el doctor Esteban Ariel Sampayo dedujo recurso de apelación el 7 de agosto de 2025, limitándose a invocar el carácter en el que se halla constituido en autos, y en abierta contravención a lo prescripto en el último párrafo del art. 113 del CPCyC, que exige a quienes actúan por terceros expresar, en cada escrito, el nombre de sus representados.

Esa deficiencia formal en la presentación del escrito digital contribuyó a que dicho medio impugnativo fuese inicialmente otorgado a la actora (v. providencia del 11.08.2025), y que, luego -en respuesta a la aclaratoria planteada el 13 de ese mes- se procediera a su rectificación, concediéndose a la demandada en relación y con efecto suspensivo, según despacho del 14.08.2025.

III. Ante ello, quien representa a la firma recurrente, el 22 de agosto de 2025, tras dar cuenta de los antecedentes del caso, expone los motivos por los que entiende que se ha generado un perjuicio a su mandante, individualizando cuatro precisos agravios.

Así, en primer lugar, cuestiona la responsabilidad atribuida. En su argumentación sostiene que no ha existido incumplimiento en orden a dar de baja el servicio de monitoreo remoto de alarmas contratado. Agrega que el a quo no solo ha realizado una errónea valoración del plexo probatorio, sino que ha efectuado un inusitado apartamiento de las constancias del expediente, al apresurarse a trasladar a su asistida la carga de la prueba, sin reparar en que su aplicación no exime al consumidor de aportar indicios razonables que hagan presumir aquello que se alega.

En particular, aduce que no se verifica elemento alguno que habilite a afirmar que el actor solicitó la baja del servicio el 11 de marzo de 2019 y que el fallo se sustenta en la sola versión de este, siendo que la prueba genérica es insuficiente para acreditar un hecho concreto, máxime cuando -como en el presente- solo permitiría considerar posible que este haya ocurrido.

En segundo término, impugna la admisión del daño moral, así como la indemnización fijada al respecto en la suma de \$500.000 con más los intereses a tasa pura del ocho por ciento (8%) anual, devengados hasta el decisorio (\$751.500), por reputarla inmotivada y excesiva en relación con los sucesos traídos a conocimiento de la judicatura y con el reclamo ejercido (\$100.000).

En específico, objeta que se haya reconocido un perjuicio que no se ha acreditado, pese a que el art. 1.744 del CCyC prevé que todo daño debe ser demostrado por quien lo invoca y que, desde la jurisprudencia -que se encarga de transcribir de manera copiosa-, se tiene dicho que no basta la mera incomodidad propia de una controversia comercial para tenerlo por probado.

Plantea como tercer elemento de crítica que se haya acogido el daño punitivo, así como el monto de tal imposición, alegando que se trata de un pronunciamiento extra petita que, además de triplicar lo peticionado sin dar fundamento alguno, omite reparar en que les está vedado a los jueces apartarse del marco fáctico y cuantitativo presentado al debate, habida cuenta de la naturaleza excepcional que cabe asignar a las medidas de este orden y a la necesidad de que concurra un reproche subjetivo de gravedad tal que torne razonable su adopción.

Reprocha, por último y en cuarto lugar, los intereses dispuestos respecto del daño moral reconocido, señalando que resulta improcedente su devengamiento por no haber

mediado interpelación previa.

Con todo solicita que se revoque, en los aspectos controvertidos, la resolución que en nombre de su representada ataca.

IV. Del memorial relatado precedentemente se corrió traslado a la contraparte el 25 de agosto de 2025, quien contestó, mediante apoderada designada a tal fin, el 2 de septiembre de ese año, propiciando el rechazo del recurso que responde con costas.

En fundamento de esa postura, quien asiste en juicio al señor Mastrángelo desarrolla un discurso tendiente a rebatir cada una de las observaciones efectuadas al apelar.

En específico, aduce que los argumentos vertidos exhiben una visión sesgada de los hechos y una interpretación incorrecta del derecho aplicable.

V. Una vez descrito el tramo resolutivo, como así también la impugnación opuesta por la demandada contra el mismo y la defensa que de aquel realizó el actor, en la advertencia de que el esquema opositor ha sido presentado en tiempo hábil para su ejercicio (v. certificación actuarial publicada el 17 de septiembre de 2025), quedo en situación de verificar si, con su postulado, se logra sortear las exigencias previstas en el art. 238 del CPCyC.

La pertinencia de este examen subyace en el marco de las funciones del Tribunal. En efecto, aunque pueda ser cierto que el reconocimiento del derecho al recurso encuentra sostén en la falibilidad de los hombres y, por consiguiente, de los jueces, permitiendo en abstracto conjeturar que las definiciones judiciales pueden contener desaciertos -Midón, Marcelo Sebastián, “Tratado de los Recursos”, T I, pág. 21, edit. Rubinzal Culzoni, ed. 2013-, quien hizo uso de la vía autorizada por el art. 220 de ese ordenamiento tiene la carga de indicar dónde se localizan los errores que invoca, y la Alzada el deber de constatarlos en cada supuesto en particular.

Por consiguiente, y estimando oportuno atender con ese propósito las manifestaciones articuladas en refutación del pronunciamiento en crisis, concluyo que, la sociedad anónima recurrente, ha cumplido con el requerimiento de mención.

Declaro lo que antecede, porque percibo esa solución como la más ajustada a los antecedentes de la causa desde una mirada preliminar y por estar persuadida de que la indagación y esclarecimiento de las objeciones desarrolladas no se pueden realizar mediante una mera exploración analítica meramente formal.

Además, y principalmente, porque a la luz del régimen legal que rige la materia, en todo momento he considerado conducente ponderar con cierta tolerancia y flexibilidad el cumplimiento de estos requisitos procesales, mediante una interpretación amplia que los

tenga por satisfechos -cfr. sent. 31/2013 de fecha 18.06.13, dictada en autos “Silva María Luisa c/ Municipalidad de Viedma y otra s/Daños y Perjuicios (Ordinario)”;

sent. N° 1/2018, recaída en expediente caratulado “Ibargoyen Elva Estela c/ Garro Gustavo Martín y otra y/o quien resulte ocupante s/Desalojo (Sumarísimo)”, de fecha 06.02.18;

sent. 97/2017 en “Rossetti Andrés Italo c/Bondaruk Sebastián Osvaldo y otros s/Ordinario” el 19.12.17; en consonancia con lo resuelto por la Cám. Nac. Ap. Civ. Sala G, 3/08/81, LL, 1983-B, 768; íd. 10/02/87, LL 1987, LL 1987-B, 288, entre muchos otros-.

VI. El instrumento de impugnación utilizado por la accionada para someter determinadas cuestiones al arbitraje de este órgano de control ha superado el primer escrutinio relativo a su admisibilidad.

Es posible, entonces, emprender el análisis de las razones que le sirvieron de apoyo con el propósito de verificar si, con lo alegado para que se revoque total o parcialmente la sentencia objetada, se cumple con el requisito de fundabilidad o procedencia. Es que, una vez pasado adecuadamente ese test, el éxito de la aspiración recursiva dependerá de su eficacia sustancial (cfr. Marcelo S. Midón, Tratado de los Recursos T. I, pág. 151).

En tal cometido, se delimitará igualmente el tema a desentrañar conforme a lo dispuesto en el referido precepto jurisdiccional y lo traído por las partes al debate en este escenario de actuación (art. 242 del CPCyC, t. Ley 5.777). En consecuencia, dicha determinación no será jamás neutra.

En oposición a cualquier suposición en contrario, ese señalamiento es esencial para la causa, ya que define la labor del Tribunal. Este órgano ad quem, aunque no puede abordar una problemática no planteada por quienes litigan, bajo riesgo de contravenir el principio dispositivo que rige el procedimiento en curso, debe responder a las observaciones realizadas, salvo que estas, a raíz de las decisiones previamente adoptadas, se hayan tornado abstractas.

VII. En virtud de ello, y en el marco del compromiso de resolver mediante un pronunciamiento debidamente fundamentado (cfr. art. 200 de la Constitución de la Provincia de Río Negro, art. 3 del Código Civil y Comercial y de los arts. 32, inc. 4 y 145 inc. 6 del Código Procesal Civil y Comercial), comienzo por destacar que, en autos y en esta instancia, a requerimiento de la firma recurrente, la conflictiva a dirimir se circunscribe, en primer lugar, en la responsabilidad juzgada.

De ahí, la importancia de señalar que el Grado, teniendo en cuenta las normas relativas a la Ley 24.240 (LDC) y las disposiciones del Código Civil y Comercial, en adelante

CCyC (v. Cons. I y II de la sentencia n° 2025- D-48), los principios que las gobiernan - en especial el de la carga dinámica de la prueba que establece el art. 53 de la ley citada (Cons. IV), cuya aplicación en estos autos fue informada el 30 de agosto de 2022 en base a las prescripciones del art. 1.735 del CCyC-, concluyó que la demandada incurrió en un incumplimiento contractual que encuadra en las previsiones del art. 1.717 de ese cuerpo normativo (v. Cons. VII).

Entre sus argumentos, estableció los alcances del vínculo contractual conformado entre el señor Rodolfo Hugo Mastrángelo y ADT Security Services S. A., procediendo a la reconstrucción de la génesis y evolución del negocio celebrado. Sostuvo que su existencia no se encuentra negada, y que, en su mérito, aquel abonaba a esta última un monto periódico, con el número de cliente 566684, que se debitaba mensualmente de la tarjeta Visa Platinum de la que era titular.

Tuvo, además, por acreditado que el accionante el 11 de marzo de 2019, solicitó por vía telefónica la baja del servicio al n° 010-555-1008, la que fue recepcionada correctamente, pese a que en junio de ese año aún se continuaba descontando el costo del mismo (v. Cons. VI).

Ante esa realidad, el órgano a quo acudió a las prescripciones de la Ley 24.240, indicando, en específico, que el art. 40 prevé un sistema de reparación de daños a los consumidores objetivo y solidario, y el art. 53 dispone que 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 juicio, así como también a la jurisprudencia elaborada en torno a estos preceptos.

Con fundamento en ello, analizó las pruebas recolectadas en la causa. Entonces, y a partir de ellas, valoró que el actor desconoció los comprobantes emitidos por la sociedad prestataria con posterioridad al 11 de marzo de 2019 y que esta no aportó documentación alguna que permita corroborar sus enunciaciones sobre la inexistencia de solicitud de baja alegada, aun contando con un sistema de registración al efecto, ni demostró la emisión de dichos comprobantes en vigencia del contrato, al desistir de la pericial contable propuesta al respecto.

Apreció la fuerza probatoria de la Carta Documento n° 022848014, enviada por el nombrado el 16 de diciembre de ese año, mediante la cual comunicó la baja del servicio e intimó a la devolución de los fondos.

Con todo, estimó dirimente que la accionada haya procedido a su reintegro, pues de esa

circunstancia dedujo que esta aceptó y tuvo por constatado que quien reclama solicitó el cese del servicio según lo relatado en la demanda y, pese a ello, debitó cuatro períodos más, que luego fueron revertidos.

He efectuado el recuento precedente con una doble finalidad: sentar las bases para ponderar el esquema recursivo trazado al apelar y, simultáneamente, exponer los motivos por los que corresponderá rechazar el agravio articulado por aquella, frente a lo que constituye el núcleo motivacional del fallo en revisión.

En este marco -y a modo de prolepsis- cabe adelantar que la recurrente se equivoca al proclamar la inexistencia del incumplimiento contractual atribuido. En efecto, la valoración de la prueba en autos ha sido adecuada a las constancias de la causa.

Es que, más allá de la síntesis argumental formulada por el Grado a las postrimerías del Considerando VII, para apreciar incumplida por la accionada la relación contractual que unió a las partes, al resolver no se limitó únicamente a la imposición de las cargas dinámicas de la prueba.

En respaldo de la decisión adoptada, se llevó a cabo una razonable y debida apreciación de las conductas observadas por estas durante el curso del proceso, conforme lo autoriza el art. 145, inc. 5 in fine del CPCyC.

Además, y en particular, se ponderó que ADT S.A. no aportó documentación alguna tendiente a probar la alegada inexistencia de la solicitud telefónica de baja de servicio, pese a que la acreditación de tal extremo no importa la comprobación de un hecho negativo.

Asimismo, reflexionó sobre su comportamiento en tanto proveedora, teniéndolo por impropio con el deber de colaboración impuesto por el art. 53, 3er párrafo, in fine, de la Ley 24.240. Ello, tras indicar que, por encontrarse prevista y autorizada la rescisión, a elección del consumidor o usuario, por vía telefónica (art. 10 ter de esa normativa), podía inferirse la existencia de un sistema de registración destinado a tal fin.

De modo que, ante su falta de presentación, el a quo elaboró una presunción en contra de la firma recurrente, basado en el art. 359 del CPCyC, tal como fue advertido al clausurar la etapa probatoria (v. providencia del 12 de mayo de 2025), sin que esto reciba objeción alguna de parte de quien hoy recurre.

Ahora bien, si todos esos argumentos no fueran suficientes para declarar que, en los presentes, se han aportado indicios razonables que hacen presumir la existencia del incumplimiento alegado, cabe destacar que ADT S.A., al llegar a juicio, manifestó que el 23 de diciembre de 2019 se habían emitido las correspondientes Notas de Crédito y

que procedió a devolver los importes reclamados, por la misma vía en que se habían efectuado los descuentos, hasta la suma total de \$10.247,96.

A lo que agregó que, sin que hubiera lugar a contradicción, el actor había percibido en su tarjeta de crédito tales importes, ya que la compañía Visa Argentina S.A. (Prisma Medios de Pago S.A.U) realizó los contracargos pertinentes a su mandante.

Aunque la demandada afirmó que se decidió hacer lugar a lo solicitado por estrictas razones de política comercial y de atención al cliente (v. hoja 14 de la presentación del 4 de julio de 2024), resulta determinante para precisar el alcance de esa circunstancia, la falta de prueba sobre esa intencionalidad y el hecho de que no se ha negado la valoración efectuada por el Grado a partir del informe agregado al sistema Puma en fecha 8.11.2024.

Para terminar, y explicar las razones de la mirada del conflicto que vengo abonando, hago notar que, en contraposición a lo sostenido al apelar, en los supuestos reglados por la Ley 24.240 basta que la prueba permita conjeturar que el hecho concreto “posiblemente” haya ocurrido. El principio “in dubio pro consumidor”, no se ciñe a la interpretación de las normas legales o contractuales, sino que también abarca a la prueba producida en el proceso (arts. 3 y 37 Ley 24240) -cfr. CCC, Junín, Buenos Aires en autos “Abdallah, Héctor Elías y otro/A vs. Eco Servicios Alciati S.A. s. daños y perjuicios”; 13.09.2018; Rubinzal Online; 6219/2015; RC J 6167/18), y esta Cámara en sent. 22/2019, del 25.03.2019, en autos “Fernández Marina Esther c/ Autonativa S.R.L. s/Sumarísimo”-.

En consecuencia, la irregularidad contractual denunciada al accionar se encuentra acreditada, especialmente cuando la demandada insiste en la impertinencia de la baja del servicio por vía telefónica, a pesar de las prescripciones del art. 10 ter de la Ley de 24.240 y de haber generado, por un lapso de cuatro meses, un perjuicio al actor en función de las sumas indebidamente debitadas, que fueron revertidas en enero 2020, conforme nota de crédito emitida el 23.12.2019.

VIII. En función de lo decidido previamente, corresponde abordar las críticas planteadas contra los rubros indemnizatorios reconocidos al actor.

De ahí la necesidad de tener en cuenta que, respecto del daño no patrimonial o moral, se ordenó su resarcimiento en la suma de \$751.500, resultado de aplicar a la reparación fijada en la suma de \$500.000, los intereses devengados a la tasa pura anual (8%), hasta el resolutorio.

Frente a ello, la recurrente alega falta de fundamentación suficiente, exacerbada por la

ausencia de prueba idónea, e impugna tanto la cuantía establecida como los aludidos accesorios del capital fijados (v. Puntos 3.3 y 3.5 del memorial de fecha 22.08.2025).

En apretada síntesis, sostiene que no procede su admisión por el solo incumplimiento de un negocio comercial y que se debe acreditar de manera precisa el perjuicio esgrimido. Ello, en tanto el art. 1.744 del CCyC dispone que todo daño debe ser probado por quien lo invoca, y ninguna constancia agregada a la causa permite presumir que el accionante haya atravesado una situación angustiante que permita inducir la existencia de una lesión a intereses de índole espiritual.

Para este último, sin embargo, debe rechazarse dicho planteo en tanto se limita a expresar una mera disconformidad con lo resuelto, sin aportar elementos sólidos de análisis. (v. contestación de fecha 2 de septiembre de 2025).

Así se expresaron frente a la decisión del a quo de hacer lugar a lo solicitado, con base en el cobro intempestivo de una suma de dinero por un contrato que no se encontraba vigente, que obligó al actor a remitir una carta documento y desandar un camino de discusión legal (v. Cons. VIII.2 de la Res. 2025-D-48).

Pues bien, el asunto a dirimir en esta instancia a propuesta de la accionada exige recordar que el señor Mastrángelo demandó en tal concepto la suma de \$100.000, alegando que debió realizar reiterados reclamos para que no le cobraran un servicio ya dado de baja, con el malestar espiritual que ello le significó. Destacó, además, la omisión de la accionada de devolver el dinero cobrado indebidamente, afirmando que se vio obligado a accionar judicialmente para recuperarlo.

Es más, sostuvo que, si su contraparte hubiera obrado en forma correcta y diligente, se habría ahorrado todo este derrotero en post del reconocimiento de sus derechos (v. presentación del 27 de mayo de 2022 punto V.3).

Asimismo, se verifica que ADT S.A. se opuso a su procedencia y cuantía, señalando que la obligación liminar de reparar no surge acreditada por el solo hecho de la posible acción antijurídica, ya que requiere una demostración fehaciente de su existencia, con prueba concreta de la afectación, angustias y lesión a los sentimientos que extralimiten lo normal en la esfera contractual, cuyo análisis corresponde efectuar rigurosamente a la judicatura (v. Contestación de demanda de fecha 5 de julio de 2024).

Expuesto el debate y sus antecedentes, considero que la crítica ejercida en el marco del reclamo compensatorio articulado debe prosperar. Nuevamente me explico.

En primer lugar, aun cuando tengo la convicción de que esta indemnización -que busca resarcir la violación a las afecciones legítimas y la interferencia en el proyecto de vida

del consumidor- no requiere de la prueba acabada que reclama la apelante, por cuanto en su esencia forma parte del derecho a ser resarcido conforme al principio de reparación integral (v. Documentos y Locaciones San Miguel de Tucumán, Sala 3, en autos “Frías Silva, Patricio Severo c/ Amx Argentina S.A. (Claro) s/ daños y perjuicios”, sent. del 23.10.2017; Id SAIJ: SUV010710), y que incluso la Ley 24.240 contempla una serie de situaciones en las que la demostración de este tipo de daños se ve facilitada en función de su evidencia (cfr. Javier H. Wajtraub, "Justicia del Consumidor", pág. 111, Ed. Rubinzal Culzoni, Sta. Fe, 2014), entiendo que, por las circunstancias acreditadas en el presente caso, resulta imposible trasladar aquí esa línea argumental.

Puesto que, en el presente, no logro convencerme ni presumir la existencia de un perjuicio susceptible de ser reparado, toda vez que resulta un hecho determinante -y, a mi criterio excluyente de esa posibilidad- que, prácticamente dos años antes de iniciada la acción en curso el 27 de mayo de 2022, la demandada había revertido lo indebidamente debitado luego de la baja efectuada el 11 de marzo de 2019.

En estos autos ha quedado probado que, el 20 de enero de 2020, ADT S.A. devolvió al actor las sumas liquidadas y cobradas indebidamente el 24 de mayo y el 1 de junio de 2019, en respuesta a la Carta Documento cursada por este el 7 de noviembre de 2019. En consecuencia, al sentenciar se rechazó la devolución de las sumas debitadas de la tarjeta de crédito (v. Cons. VIII.1).

Así, acontecidos los hechos previos al tránsito judicial, me permito cuestionar, en consonancia con la recurrente, que al accionar el señor Mastrángelo haya sufrido una modificación espiritual o inmaterial susceptible de ser reparada. No hay nada que resarcir si la conducta antijurídica cesó y no produjo consecuencias que persisten en el tiempo.

El Código Civil y Comercial ha diferenciado adecuadamente el daño en sentido amplio del daño resarcible, el cual no se identifica con la sola lesión a un derecho de índole patrimonial o extrapatrimonial, ni a un interés individual o colectivo no reprobado por el ordenamiento jurídico, sino que constituye la consecuencia perjudicial o menoscabo que se desprende de la aludida lesión (cfr. Pizarro, Ramón D, “El concepto de daño en el Código Civil y Comercial, en RCyS 2017-X-13).

Se ha señalado que todo daño jurídicamente relevante se integra con dos requisitos: el daño-lesión o daño-evento, que consiste en el menoscabo del interés objeto de tutela (art. 1737 del CCyC), y el daño-consecuencia, que son los perjuicios que derivan de ese

hecho nocivo y que serán motivo o causa de resarcimiento (arts. 1738 y 1741) -v. Marisa Herrera-Natalia de la Torre “Código Civil y Comercial de la Nación y leyes especiales”; T. 10, pág. 180, edic. 2022, Editores del Sur-.

En autos, constatada la devolución, el 21 de enero de 2020, del dinero indebidamente debitado, carece de todo sustento el fundamento medular en el que se sostiene el reclamo en análisis y la resolución recurrida.

Para arribar a esta conclusión, pondero que quien promovió este juicio, al demandar - entre otros rubros indemnizatorios- el resarcimiento de las consecuencias no patrimoniales, sostuvo que, ante la omisión de la accionada de devolver el dinero cobrado indebidamente, se vio en la obligación de realizar una acción judicial para recuperarlo, agregando que, de haber obrado aquella en forma correcta y diligente, se habría ahorrado todo este derrotero en post del reconocimiento de sus derechos (v. presentación del 27 de mayo de 2022 punto V.3).

Sin embargo, por lo previamente referido, se encuentra acreditado que, contrariamente a lo afirmado al promover este juicio, no hubo necesidad de este proceso para obtener la recuperación del monto incausadamente detraído.

También tengo en cuenta los fundamentos dados por el Grado, más allá de la conducta irregular que se imputa a la accionada por el cobro intempestivo de una suma de dinero por un contrato que no se encontraba vigente. Es que, a mi criterio, resulta insuficiente para la procedencia del rubro en análisis el solo hecho de haberse debido remitido una carta documento cuando esta, como ocurrió en el caso, obtuvo una adecuada y debida respuesta, por parte de la requerida, con la devolución efectivamente realizada y probada.

Por tal razón, no advierto constatados los presupuestos fácticos en los que el Grado sustenta el daño no patrimonial ordenado reparar, en la medida en que no logro convencerme de que el accionante haya tenido que desandar un camino de discusión legal, como aduce el a quo en su fundamentación.

Agrego a lo expuesto que la reparación en exégesis no tiene por fin punir al autor responsable, o infringirle un castigo, que en supuestos como el presente es menester que, además de un eventual desmedro económico, concurra una “repercusión en los intereses existenciales” del sujeto y no se reputa que suceda solo ante molestias o inconvenientes de relativa entidad, como el enviar una carta documento.

Con todo, y en la convicción que ha devenido abstracto el tratamiento de las alegaciones dirigidas contra la suma indemnizatoria fijada al efecto como así también de la

pertinencia o no de los accesorios del capital determinados al respecto por el a quo, propongo al Acuerdo hacer lugar al recurso articulado por la demandada contra la decidida reparación de las consecuencias no patrimoniales, revocar la resolución recaída al respecto y, en consecuencia, rechazar el reclamo articulado por daño no patrimonial o moral.

IX. Ante lo resuelto anteriormente, corresponde revocar el daño punitivo admitido y el resarcimiento otorgado en tal carácter en la suma de \$1.500.000, fundado en la alegada gravedad de la falta de baja del servicio en tiempo y forma (v. Cons. VII.4 del resolutorio de fecha 4 de agosto de 2025), también debe ser revocado.

Ello, en tanto la imposición de una sanción civil presupone necesariamente la existencia de una conducta grave que, además, genere un daño, extremos que no se verifican en autos.

En efecto, a partir de los rechazos decididos en los presentes tanto por el Grado -en lo que respecta a la devolución de las sumas debitadas con posterioridad al 11 de marzo de 2019- como por esta Cámara en relación con el daño no patrimonial reclamado, no se advierte configurado un daño resarcible susceptible de ser indemnizado.

Además, el accionar irregular desplegado por la accionada, aunque objetable, no alcanza a constituirse en una infracción susceptible de ser desplegada con malicia, mala fe, o grosera negligencia, ni resulta fundamento suficiente para prevenir hechos similares para el futuro, en la medida en que debe descartarse la posibilidad de aplicación sin la existencia de un sujeto titular de un daño resarcible.

Agrego a estas reflexiones que, conforme la doctrina legal vigente en la materia, los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (cfr. STJRN, en autos “Majnach Mariana Rosario c/Edersa s/Sumarísimo – Queja”, sent. 4/2025, de fecha 12.02.2025, en concordancia con lo decidido en la causa “Daga, Pablo c/ Cuotas del Sur S.A. s/ Sumarísimo”, sent. 45/2021, de fecha 28.06.2021), por lo que, no encontrándose configurados tales presupuestos, cabe hacer lugar al agravio en exégesis, dejar sin efecto la decisión recaída en orden a los daños no patrimoniales y punitivo y, en consecuencia, rechazar la demanda articulada por el señor Mastrángelo, con costas a la parte actora, por vigencia del principio objetivo de la derrota, en los términos y con los alcances del art. 53 de la Ley

de Defensa del Consumidor, y recurrir a la alternativa regulatoria prevista en el art. 9 de la Ley 2.212, en función del monto reclamado (\$510.594,96), incluso con más intereses (\$2.383.024,29) conforme doctrina “Rebattini” y de esas disposiciones.

Por las razones dadas, no obstante señalar el despliegue de una conducta irregular por parte de la sociedad anónima demandada, ante la rectificación efectuada por la misma previo a la instancia judicial, y por carecer de sustento fáctico los argumentos brindados tanto por el actor como por el grado para la procedencia del daño no patrimonial pretendido y, consecuentemente, de la sanción civil requerida en base a las prescripciones del art. 52 bis de la Ley 24.240, propongo al Acuerdo: I. Hacer lugar al recurso de apelación orientado a cuestionar la reparación del daño no patrimonial y el daño punitivo fijado y, dejando sin efecto lo decidido al respecto en los presentes el 4 de agosto de 2025, disponer el rechazo de la demanda articulada el 27 de mayo de 2022. II. Revocar la imposición de costas y la regulación de honorarios de la instancia de origen - art. 248 del CPCyC- III. Imponer las costas pertinentes a la instancia anterior al actor, respetando el principio de gratuidad del que goza, en los términos y con los alcances del artículo 53 de la Ley de Defensa del Consumidor. IV.- Regular los honorarios profesionales relativos en la instancia anterior, a los doctores Mariana Raquel Melgarejo y Emmanuel Ortiz, en forma conjunta y por la intervención que les cupo en asistencia letrada del actor, en la suma equivalente a 10 Jus y al doctor Esteban Ariel Sampayo, por su participación por la demandada, también en 10 Jus en tanto una vez que debe recurrirse al honorario mínimo, este -establecido por la ley- funciona como piso y tope (v. voto de la suscripta en autos (v. voto de la suscripta en sent. n° 153/2024, dictada 05.08.2024, en autos "Mosquera Marcos Adrián c/ Ford Argentina S.C.A. y otro s/ Daños y Perjuicios (Ordinario) - Etapa de Ejecución") V. Imponer las costas pertinentes a esta instancia en el orden causado porque bien pudo sentirse el actor con derecho a sostener la decisión que se revoca. VI. Regulas los honorarios de los profesionales actuantes con motivo del recurso que se resuelve en el 25 y 30%, sucesivamente y respecto de lo fijado con relación a la instancia anterior, a la doctora María Raquel Melgarejo, única actuante por el actor en Alzada, y al doctor Esteban Ariel Sampayo.

ASÍ VOTO.

El doctor **Gustavo Bronzetti Nuñez** dijo:

Adhiero a la solución propuesta por compartir los fundamentos expresados por quien me precede en orden de votación, sufragando en igual sentido. **ES MI VOTO.**

El **Dr. Ariel Gallinger** dijo:

Atento la coincidencia de criterio de los Sres. Jueces que me preceden en orden de votación, me abstengo de emitir opinión.

Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede, en los términos del art. 146 y con los alcances del art. 145 del CPCyC el **TRIBUNAL RESUELVE:**

I. Hacer lugar al recurso de apelación orientado a cuestionar la reparación del daño no patrimonial y el daño punitivo fijado y, dejando sin efecto lo decidido al respecto en los presentes el 4 de agosto de 2025, disponer el rechazo de la demanda articulada el 27 de mayo de 2022.

II. Revocar la imposición de costas y la regulación de honorarios de la instancia de origen -art. 248 del CPCyC-

III. Imponer las costas pertinentes a la instancia anterior al actor, respetando el principio de gratuidad del que goza, en los términos y con los alcances del artículo 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.

IV. Regular los honorarios profesionales relativos en la instancia anterior, a los doctores Mariana Raquel Melgarejo y Emmanuel Ortiz, en forma conjunta y por la intervención que les cupo en asistencia letrada del actor, en la suma equivalente a 10 Jus y al doctor Esteban Ariel Sampayo, por su participación por la demandada, también en 10 Jus en tanto una vez que debe recurrirse al honorario mínimo, este -establecido por la ley- funciona como piso y tope (v. voto de la suscripta en autos (v. voto de la suscripta en sent. n° 153/2024, dictada 05.08.2024, en autos "Mosquera Marcos Adrián c/ Ford Argentina S.C.A. y otro s/ Daños y Perjuicios (Ordinario) - Etapa de Ejecución")

V. Imponer las costas pertinentes a esta instancia en el orden causado porque bien pudo sentirse el actor con derecho a sostener la decisión que se revoca.

VI. Regular los honorarios de los profesionales actuantes con motivo del recurso que se resuelve en el 25 y 30%, sucesivamente y respecto de lo fijado con relación a la instancia anterior, a la doctora María Raquel Melgarejo, única actuante por el actor en Alzada, y al doctor Esteban Ariel Sampayo.

VII. Regístrese, protocolícese y notifíquese en los términos del art. 120 del CPCC. Cumplido bajen al grado.

GUSTAVO BRONZETTI NUÑEZ-PRESIDENTE, MARÍA LUJÁN IGNAZI-JUEZA, ARIEL GALLINGER-JUEZ. ANTE MÍ: MARTÍN JOSÉ CRESPO-SECRETARIO SUBROGANTE.