

"CAYUQUEO CONTRERAS SERGIO ISAIAS C/ TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA S/ DENUNCIA LEY 24240 (SUMARISIMO)" (N° RO-02259-C-2023)

General Roca, 15 de Octubre 2025. JPR/AN

I.- Proceso: Para resolver en estos autos caratulados **"CAYUQUEO CONTRERAS SERGIO ISAIAS C/ TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA S/ DENUNCIA LEY 24240 (SUMARISIMO)" (N° RO-02259-C-2023)** del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

II.- Antecedentes. 1) Demanda interpuesta por Sergio Elías Cayuqueo Contreras -11/09/2023-: Se presenta, por derecho propio y con patrocinio letrado, e interpone demanda de daños y perjuicios contra Telecom Argentina S.A. (Cablevisión S.A.), pretendiendo la suma de \$4.880.364,30.

Relata que el día 07/01/2019 realizó la baja del servicio a la empresa demandada, de forma personal en la sucursal sita en la ciudad de General Roca, conforme el número de trámite N° 3573202111.

Indica que a pesar de ello la demandada continuó debitando fraudulentamente el servicio de cable desde el mes de Febr?r? 2019 hasta Mayo 2020, causándole graves perjuicios, débitos automáticos que fueron realizados mensualmente en la tarjeta Visa de Banco Hipotecario, tarjeta N° 7927 (N° de cuenta 0563992381 - titular de cuenta Cayuqueo Contreras Sergio).

Agrega que realizó el reclamo correspondiente a la empresa, mediante nota de fecha 20/07/2020, la cual fuera recibida por la empresa, solicitando el reintegro de las catorce (14) facturas abonadas, con más los intereses que corresponden por ley según lo estipulado en Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor (LDC).

Con fecha 22/07/2022 la empresa entrega al actor un formulario de gestiones generales en el que se detalla el reclamo y se adjunta por parte de la empresa los débitos realizados mensualmente.

En fecha 29/08/2020 se presentó nueva nota a la empresa solicitando el reintegro de las 14 facturas por el monto de \$17.144,59 más intereses cobrados por el proveedor por mora y una indemnización de 25% hasta su efectivo pago, solicitando el total de \$55.351,17.

Funda su pretensión en los arts. 4º, 5º, 8º y 40º de la LDC, sosteniendo que el contrato de adhesión constituye un verdadero contrato de consumo, conforme de conformidad al articulado de la LDC y CCyC.

Sostiene que la demandada ha incumplido con el deber de trato digno al cliente, en tanto no le ha dado respuesta certera respecto al trámite de baja de servicio, incluso luego de haber cobrado 14 facturas desde realizada la misma.

Cuantifica los daños y reclama por daño material la suma de \$395.934,15; por daño moral la suma de \$750.000; por daño punitivo la suma de \$3.734.430,15.

Ofrece prueba, funda en derecho y peticiona que se haga lugar a la demanda, con costas.

2) Contestación de demanda de Telecom Argentina S.A. -04/10/2023-: Se presenta, mediante letrados apoderados, y contesta la demanda en su contra.

Realiza la negativa general y particular y desconoce la totalidad de la documental.

Reconoce que en fecha 07/01/2019 el Sr. Cayuqueo solicitó la baja del servicio de Cablevisión S.A., pero luego la solicitud fue anulada porque en fecha 25/01/2019 el actor solicitó reactivar el servicio, bajo N° de Gestión 472339903.

Indica que por ello al actor se le siguió brindado el servicio

contratado, y en consecuencia se le cobró por el mismo.

Luego, relata que la relación comercial se mantuvo hasta la fecha 20/04/2020, día en el cual el Sr. Cayuqueo solicitó la baja del servicio, registrado bajo N° de Gestión 571721589.

Recién a partir de esta fecha se terminó la relación contractual entre las partes, momento en el cual se le dejó de cobrar el servicio.

Argumenta que el actor no solo no cuestionó las facturas mensuales emitidas a partir de la contratación efectuada, por el transcurso de más de dieciseis (16) meses, sino que tampoco solicitó la baja de dicho servicio, existiendo incluso infinitos medios para obtener la misma.

En consecuencia, la falta de impugnación o cuestionamiento en término de dichas facturas importa su aceptación y conformidad, resultando aplicables los arts. 979° y 1067° del CCyC.

Relata que el primer reclamo realizado por el actor en relación a dicho servicio recién se efectuó el 20/07/2020, dos (2) meses después de que el mismo ya había sido dado de baja.

Aclara que el cuestionamiento no tiene efectos retroactivos respecto de meses anteriores ni hace renacer los plazos para cuestionar las facturas anteriores que ya están fenecidos, y que conforme el relato expuesto queda demostrada la diligencia con la que actuó la empresa, dado que ante el pedido de baja que hizo el actor en fecha 20/04/2020. se efectuó la baja solicitada, y a partir del mes de Junio del año 2020 se dejaron de emitir facturas al actor.

Alega que en el caso ocurre el hecho del damnificado como eximente de responsabilidad, en tanto la contratación solo pudo realizarla el actor o en su defecto, alguien a quien el actor facilitó sus datos personales y que además residía en su domicilio (donde fue efectivamente brindado el servicio).

Rechaza la procedencia de la pretensión, niega los rubros y montos

reclamados.

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita el rechazo de la acción, con costas.

3) Apertura y clausura del periodo probatorio: El día 23/11/2023 se celebra audiencia preliminar y se abre el periodo probatorio, ordenándose la producción de los medios probatorios.

El día 13/02/2025 se clausura el periodo probatorio. El día 26/08/2025 dictamina el Ministerio Público Fiscal, y el día 09/09/2025 pasa la causa a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

III. Hechos y fundamentos de derecho. 1) Normativa aplicable: Tal como ha quedado trabada la relación procesal, no se encuentra discutida la relación de consumo entre las partes, por lo que a la presente controversia resulta aplicable la Ley de Defensa del Consumidor, de corte constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art. 42 CN el principio protectorio de los consumidores y usuarios.

Así, el derecho del consumidor constituye un microsistema, que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter de autónomo, y aún derogatorio de normas generales, lo que lleva a establecer que el sistema tuitivo del consumidor esta compuesto por la Constitución Nacional, los principios jurídicos y las normas legales infra constitucionales" (Wajntraub, Javier H, "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado" - cita n° 51, p. 34. Rubinzal - Culzoni Editores).

También serán aplicables las disposiciones del CCyC y leyes específicas en la materia que configuran el microsistema consumeril (art. 42 de la CN, lo dispuesto en la LDC, los arts. 7°, 985°, y ss., 1092°, 1093°, 1094°, 1095°, 1096° y ss., 1117°, 1118°, 1119°, 1122° ss. y cc.).

2) La cuestión a decidir: La parte actora reclama a la empresa daños y perjuicios, en el marco de la normativa consumeril, por las sumas indebidamente debitadas por un servicio que según afirma, había solicitado la baja del servicio el 07 de Enero 2019.

Por el contrario, la empresa demandada afirma que el cobro resulta legítimo dado que en fecha 25/01/2019, el actor solicitó la reanudación del servicio.

En función de ello, corresponde determinar si efectivamente la actora solicitó la baja y/o reanudación del servicio. En caso de determinarse la responsabilidad de la demandada, corresponderá abordar la procedencia y cuantía de los daños reclamados.

3) Los hechos y las pruebas: Debo señalar que la valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio - Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140).

En particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las “cargas probatorias dinámicas” que surge del art. 53° de la LDC y que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (STJRN1, Se. 145/2019, “COLIÑIR”).

En cuanto a los medios probatorios, cuento con lo siguiente:

- **Documental:** Aquella acompañada por las partes al momento de presentarse al proceso.

- **Documental en poder de la demandada:** El día [30/11/2023](#) la parte demandada indica que la documentación requerida surgirá de la prueba pericial informática.

- **Informativa:** El día [29/12/2023](#) se agrega informa desde el Banco

Hipotecario.

- **Testimonial:** El día [23/02/2024](#) se reciben las declaraciones de Gerardo William Cosinia y Jessica Del Carmen Navarrete Morales.

- **Pericia informática:** El perito Aldo Fabián Capitán presenta su dictamen el día [26/02/2024](#). Corrido el traslado de la pericia, la parte actora impugna la misma el día [04/03/2024](#), lo cual es contestado por el perito en fecha [15/03/2024](#).

4) Derecho a la información de usuarios/consumidores: Entre las partes se ha configurado una relación de consumo, con base constitucional en el art. 42 de la CN, que constitucionaliza el principio protectorio en cabeza de consumidores y usuarios.

El art. 3° de la LDC establece como pauta interpretativa que en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, prevalecerá siempre el principio in dubio pro consumidor (la norma más favorable al consumidor).

De la normativa aplicable surge que uno de los principios más importantes del plexo consumeril, con el fin de garantizar la tutela jurídica y pleno ejercicio de los derechos del consumidor, es el deber de información que deben proveer al consumidor las empresas dedicadas a la provisión de servicios.

El art. 4° de la LDC dispone *“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición”*.

El deber de información como obligación genérica en las relaciones de consumo, adquiere la protección constitucional como un derecho fundamental, bajo la regulación contenida en el art. 42 de la CN. El derecho a la información constituye un derecho en intrínseca relación con el derecho constitucional a la libertad de contratar.

Señala la doctrina que surge del artículo 42 de la Constitución Nacional, que el consumidor debe poseer libertad de elección. "Hay un valor: libertad, particularizado en la elección, esto es, referida a una acción. Así aparece formulado en la disposición constitucional, pero ello no impide, de ninguna manera, referir la noción transformándola en una atribución de ciertas personas, en el caso, los consumidores. Con lo que, en definitiva, podría afirmarse que los consumidores (a, titulares de la libertad) son libres frente a los proveedores de bienes y servicios (b, a través de sus prácticas, obstáculo de la libertad) para elegir (N, entre b, c, d, o no elegir). Se trata de una libertad negativa en la cual el objeto es una alternativa de acción...Luego, hay también un derecho: a la libre elección. Este derecho a algo, tutela o protege la libertad, transformándola en una especie de libertad: libertad protegida; en ella el Derecho no sólo permite hacer y permite no hacer, sino que también provee derechos que aseguran al titular "la posibilidad de realizar las acciones permitidas".

En fin, se trata de una libertad directamente protegida, pues el derecho a algo posee igual contenido que la libertad misma. Es un derecho fundamental que debe considerarse cuando de violaciones a la información precontractual se trata. Dijimos que existe también un derecho a la información, nos preguntamos entonces ¿cuál es la vinculación entre ambos? La respuesta, a nuestro entender, es que la información precontractual debe brindarse al consumidor para permitirle una elección racional, de donde, cuando la información no sea considerada como veraz y adecuada, siempre dañará esta libertad" (Revista de Derecho Privado y

Comunitario, Seguros, II, Jurisprudencia Civil y Comercial Ed. Rubinzal Culzoni, 1999, p. 298/299).

Asimismo, que “desde el punto de vista normativo el deber de información incumbe al poseedor de los datos vinculados con una relación jurídico o con la cosa involucrada en la prestación, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficientes como para evitar la inferioridad negocial que se genera si no son conocidos, pues impiden decidir con discernimiento, intención y libertad (art. 260° del CCCN), todo lo cual impacta directamente en el art. 36° del LDC(...) Lorenzetti explica que la información que el prestado debe brindar es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato.” (Carlos E. Tambussi; Relación de Consumo, Tomo I; 1ra. Ed. Buenos Aires, Hammurabi, 2018; p. 226).

Es decir que el proveedor debe dar cumplimiento a una serie de requisitos de modo claro y detallado, como un estándar mínimo de información, vinculada ésta última con los bienes o servicios contratados, como así también con las características de los mismos.

5) Análisis del caso. Valoración de la prueba y solución del caso:

En primer lugar, no resulta controvertido que el día 07/01/2019 el actor solicitó la baja del servicio de internet/cablevisión a la demandada.

La demandada afirma que el actor solicitó la reactivación del servicio el día 25/01/2019, motivo por el cual se le siguió brindado y cobrando por el servicio contratado, y en consecuencia se le cobró por el mismo hasta la baja en fecha 20/04/2020.

Sostiene que el propio actor fue quien solicitó la reactivación del servicio, por lo que plantea como eximente el hecho del damnificado en los términos del art. 1729 del CCCyC.

Cabe recordar que el sistema de reparación de daños a consumidores es objetivo y solidario. Ello significa que para que la demandada pudiere

librarse de aquella responsabilidad -objetiva- se debe demostrar que la causa del incumplimiento le era ajena (conf. art. 40, últ. pár. de LDC).

También, que la proveedora del servicio detenta un rol profesional frente al consumidor por lo que está en mejores condiciones para acreditar ciertos extremos y además conforme a las pautas interpretativas ya refidas -vgr. art. 3 LDC, 1094 y 1095 CCyC- es quien carga con la prueba de las eximentes planteadas, toda vez que el actor/consumidor, está relevado de la prueba de la incidencia causal.

Dicho ello, tenemos que el el perito en informática informó: “*se observa que en fecha 25 de enero de 2019 19:11:45, se solicita el recupero del servicio y en misma fecha a hora 19:12:31, se solicita la anulación por medio telefónico*” (pág. 8).

A partir de la captura de pantalla adjuntada por el perito, surge de las observaciones al trámite de fecha 25/01/2019 la frase “no lo quiere”.

También explicó Capitaán que internamente la empresa demandada cataloga la interacción con el actor como “recupero de producto” y del detalle del trámite no surge claramente en qué consiste el recupero del producto, si el mismo se refiere a la devolución o recupero de los equipos que tiene en su poder el cliente, o si efectivamente se refiere a la recuperación re-contratación del servicio de internet y cablevisión -como lo sostiene la demandada-(pág. 6).

También existe constancia de la demandada respecto a la contratación de los servicios de internet y cablevisión brindados (bajo la categoría “productos”).

Uno de ellos individualizado como producto 2050038689 - TV POR CABLE -, con estado del producto “Desconectado” a la fecha de pericia, con fecha de instalación el día 26/06/2(...) -no se logra ver a qué año se refiere- y fecha de baja el día 19/08/2020.

Otro producto 223949019 - INTERNET CABLE -, con estado del producto “Cancelado”, sin fecha de instalación pero con fecha programada de baja del día 25/01/2019.

El perito informático constató en los sistemas de la demandada “...dos solicitudes, el N° 57172590, tipo de solicitud: retiro del producto con fecha de registro 20 de abril del 2020 10:04:40, y solicitud del motivo N° 212744008 retiro con fecha 19 de agosto de 2020 12:48:52, es cuando se da la baja definitiva”

Por último, el experto sostuvo que la última fecha de facturación corresponde al mes de Abril del año 2020 (04-2020), y que conforme registro en sistema Open (sistema informático de la demandada) se observa saldo a favor del cliente. De la captura de pantalla surge que el saldo a favor asciende a la suma de \$17.144,58.

Se encuentra acreditado además que el actor formuló reclamos ante la empresa solicitando las sumas debitadas, el primer de ellos el 20/07/2020.

También se agregó un formulario de recepción de trámite, con sello de recepción de la demandada del día 22/07/2020. En la descripción de la gestión realizada por el actor, se lee: “*Se procede a ajustar facturas emitidas desde Marzo 2019 a Marzo 2020. Servicio se encuentra dado de baja. No se procede a reintegro debido a que cliente realizara reclamo en defensa del consumidor*”.

Obra otro reclamo efectuado por el actor el día 29/08/2020 requiriendo nuevamente la devolución de los importes cobrados después de estar de baja el servicio, y manifiesta que dichos importes corresponden a catorce (14) facturas pagadas por un importe total de \$17.144,59. Sin embargo, y con sustento en la LDC, sostiene que al mismo deben adicionarse intereses por mora, más una indemnización del 25%, todo lo cual asciende a la suma de \$55.351,17.

Allí se hicieron saber los datos de la cuenta bancaria del actor.

De la reseña efectuada no resulta claro si el día 25/01/2019 se dio de baja el servicio de cablevisión, telefonía e internet, o por el contrario si se renovó el mismo.

Así lo informó el perito: *“En la reunión virtual se me ha explicado que cuando el cliente se comunica para dar de baja el servicio o productos, se procede en primer lugar a la cancelación o anulación del producto y de la facturación quedando reflejado en el sistema Open fecha y hora u demás detalles que se ilustran en él sistema, es decir se interpreta como una baja inicial, la baja definitiva se da cuando se retiran los equipos del domicilio del cliente”*.

Sí ha quedado acreditado que el día 25/01/2019 (19:12:31 hs.), el actor solicitó la anulación por medio telefónico.

Esto coincide con lo determinado por el perito informático respecto al producto 223949019 - INTERNET CABLE -, que se encontraba cancelado, sin fecha de instalación pero con fecha programada de baja del día 25/01/2019 (pág. 5 de la pericia).

Es decir, si bien no surge en forma clara y concreta cuándo fue la fecha en que operó la baja del servicio -20/04/2020, según afirma demandada, y 19/08/2020, según refiere perito-, ello no puede llevar a interpretar que el día 25/01/2019 operó una nueva renovación contratada libremente por el actor, tal como pretende la demandada.

Por otro lado, no puedo dejar de destacar que se intimó a la demandada para que se acompañe al proceso “contrato de adhesión del actor, servicio contratado, fecha en que se realizó la baja del servicio, número de trámite con el que se realizó la baja de servicio, número de tarjeta en que se realizaba débito automático”.

Sin embargo, dicha carga no fue cumplida por la demandada, quien tampoco acompañó al proceso la documentación en su poder, cuando era

quien tenía la carga de hacerlo en virtud del art. 53 de la LDC, es decir no acreditó documentación y/o registros que permitan concluir que efectivamente el consumidor volvió a contratar libremente un servicio que cuya baja se había solicitado con los primeros días de Enero 2019, cuando como dije el 25 de Enero del mismo año se solicitó la anulación del servicio.

Aclaro, no se trata de la prueba de un hecho negativo, sino que es dable presumir que por el rol profesional que la compañía detenta posea un sistema de registración de altas/bajas de servicios por voluntad de sus clientes –consumidores- la proveedora del servicio debió acreditar en su caso que fue el propio actor quien libremente decidió una nueva contratación.

Así, el incumplimiento de la carga probatoria constituye una presunción en contra de los proveedores, en tanto es la parte fuerte de la relación de consumo quien se encuentra en mejor posición para aportar una evidencia que acredite la finalización de la relación de consumo y la presunta renovación del servicio.

En virtud de ello y el principio de cargas probatorias dinámicas, dicha actitud omisiva se pondera como una presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor (cf. Junyent Bas - Del Cerro, “Aspectos procesales en la Ley de Defensa del Consumidor”, LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, “G.,A.C.”, del 01/05/15).

También resulta dirimente que la propia demandada -en su sistema informático- reconoció un saldo dinerario a favor de la parte actora, bajo la denominación de “ajuste de facturación” que asciende a la suma de \$17.144,58, que coincide casi exactamente con el monto pretendido en concepto de sumas debitadas a partir de Enero 2019.

De todo ello se concluye que la demandada no acreditó que efectivamente el actor haya dado su consentimiento para la renovación del

servicio de cablevisión, telefonía e internet el día 25/01/2019, tal como referí al transcribir la pericial informática, en la que obran capturas de pantalla del sistema informático de la demandada, con ciertas omisiones sobre las fechas en que se solicitan los respectivos servicios que provee, y con referencias que no aportan claridad sobre si la relación de consumo habría finalizado o no -v. gr. “recupero de producto” o “retiro de producto”-.

Por otro lado, la demandada nunca informó al consumidor, de manera concreta, detallada y clara cuál fue efectivamente la fecha de baja del servicio y la de finalización del contrato, causando perplejidad ante la parte débil de la relación de consumo quien el 25/01/2019 solicitó la baja del servicio consignándose en el sistema de la demandada "no lo quiere más".

De todo ello se concluye que ante la falta de información certera sobre la voluntad del Sr. Cayuqueo de renovar el servicio de cablevisión, telefonía e internet, desde el día 25/01/2019, resulta lógico y verosímil lo aseverado por la parte actora, respecto a que los pagos realizados de manera posterior al 07/01/2019 resultan indebidos/incausados.

En consecuencia, habiéndose acreditado el incumplimiento del deber de información sobre las condiciones de finalización del contrato y la falta de consentimiento en relación a la renovación del servicio de cablevisión, telefonía e internet, la demandada Telecom Argentina S.A ha incumplido deberes a su cargo, por lo que resulta responsable objetivamente (conf. Art. 42 CN, 4,5,8 y 40 LDC).

5) Daños reclamados: Del bloque de constitucionalidad surge como imperativo constitucional el principio de la reparación plena del daño. Esto es restituir -con la modalidad y amplitud que prevé el ordenamiento- la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso.

Para ello, deben tenerse en cuenta las funciones de la responsabilidad

civil y las características de los derechos lesionados (v.gr. patrimonial, extrapatrimonial, de incidencia colectiva), la reparación del daño debe procurar una “tutela efectiva” mediante el otorgamiento de un remedio apropiado no solo a la naturaleza del derecho afectado, sino además, a la concreta situación en la que este se encuentra en virtud de la lesión.

5.1) Daño patrimonial. Daño emergente: Al momento de interponer demanda, la parte actora solicita la devolución de las sumas cobradas por catorce facturas, desde el 01/03/2019 hasta el 01/03/2020, debitando importes de la tarjeta de crédito VISA del Banco Hipotecario.

Agrega que dicho importe debitado es de \$17.144,59, actualiza el mismo conforme calculadora inflacionaria y adiciona intereses por mora, arrojando la suma total de \$395.934,15.

Como me he referido previamente, conforme surge de la documental aportada por la parte actora y de la pericia en informática, existe un saldo a favor para la parte actora que asciende casi exactamente al monto reclamado (\$17.144,58), y que se le adeuda en concepto de “ajuste de facturas”.

Habiéndose determinado la responsabilidad de la demandada y el incumplimiento al deber de información y obtención del consentimiento informado para la renovación del servicio de cablevisión, telefonía e internet que habría solicitado en fecha 25/01/2019, corresponde hacer lugar al rubro peticionado en la demanda por la suma de **\$17.144,58**.

En cuanto a los intereses, se devengarán desde que el día 25/01/2019 y hasta su efectivo pago, conforme las tasas judiciales establecidas por la doctrina legal del STJ, actualmente “MACHIN”, o la que en su futura la reemplace.

5.2) Daño extrapatrimonial: En su demanda la parte actora pretende la suma de \$750.000 en concepto de daño moral o extrapatrimonial, por la imposibilidad de contar con la totalidad del dinero que fuera debitado por

la demandada, y la frustración de utilizar dichas sumas dinerarias.

Agrega que el daño extrapatrimonial surge especialmente de la falta de información y el incumplimiento del deber de trato digno, por no ofrecérsele un canal de diálogo y comunicación veraz y certera respecto al trámite de devolución.

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde por analogía aplicar el art. 1741° del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole.

El STJ ha interpretado el art. 1741° del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: “(...) En materia contractual este concepto de "insatisfacción no justificada" se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC” (STJRN1, Se. 45//2021, “DAGA”).

En el caso concreto se ha podido acreditar que el actor debió tolerar no solo que se le cobren las distintas sumas de dinero en concepto de un servicio que ya no deseaba ni había contratado, sino que además debió transitar etapas pre-judiciales y judiciales para lograr la devolución de sumas de dinero que la demandada ya había reconocido que adeudaba.

En consecuencia, resulta verosímil presumir que, ante esta situación de abuso e irregularidad, el actor haya experimentado un daño extrapatrimonial.

Por ello, acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno, por configurar una derivación del incumplimiento contractual, he de concluir que el daño extrapatrimonial se ha configurado.

A los fines de la cuantificación, tomaré en cuenta precedentes

análogos en donde se haya acreditado el incumplimiento del deber de información y trato digno por parte de proveedores de servicios, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no es la misma, por lo que sólo se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro.

En el precedente **“D´ARCHIVIO JOSE C/ BANCO PATAGONIA S.A. Y SEGUROS SURA S.A. S/ SUMARISIMO (DENUNCIA LEY 24240)”** (**CAGR, Se. 190 - 18/09/2024**) la alzada confirma el monto de \$500.000,00 reconocido en instancia de grado, el día 20/05/2024.

En **“P.L. C/ BANCO PATAGONIA SA Y SEGUROS SURA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARISIMO)”** (**CAGR, Se. 13 - 04/02/2025**), la Alzada reconoce la suma de \$1.500.000,00.

En **“DESPRINI JOSE GINO C/ SEGUROS SURA SA Y BANCO PATAGONIA SA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”** (N° RO-01168-C-2023)” (**CAGR, Se. 97 - 13/05/2025**), la Cámara confirma el monto de \$1.000.000,00 otorgado en la instancia de grado, al día 16/04/2024.

En **“ALEGRE REVILLA ROMINA LEONELA C/ SEGUROS SURA S.A. Y OTROS S/ SUMARÍSIMO - DENUNCIA LEY 24.240”** (N° CH-00066-C-2022) (**CAGR, Se. 81 - 21/04/2025**) la Cámara confirmó la sentencia de grado dictada el día 03/12/2024, en lo que respecta al daño extrapatrimonial, en la que se fijó la suma de \$2.000.000,00.

En el precedente **“GARRIDO SUSANA ISABEL C/ BANCO PATAGONIA S A Y SUDAMERICA GALICIA SEGUROS S.A. S/ DENUNCIA LEY 24240 (SUMARISIMO)”** (N° RO-02182-C-2022) (**CAGR, Se. 205 - 26/09/2025**), la Cámara confirmó la reparación de daño extrapatrimonial en la suma de \$2.000.000 en la sentencia de grado dictada en fecha 27/06/2025.

De modo que conforme lo habilita el art. 147° del CPCC, valorando las particulares circunstancias del caso, considero que el rubro en cuestión

procede por la suma de **\$2.000.000**, el cual devengará intereses desde el día 07/01/2019 y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual, y a partir de allí y hasta su efectivo pago a las tasas reconocidas por el STJ en la causa "MACHIN", o la que en su futuro la reemplacen.

5.3) Daño punitivo: En su demanda pretende la suma de \$3.734.430,15 (conforme fórmula Irigoyen Testa). Para ello sostiene que debió transitar tratativas y reclamos extrajudiciales y judiciales, con el consecuente gasto dineraria y emocional que ello conlleva.

En estos términos, la figura del daño punitivo figura se encuentra contemplada en el art. 52° bis de la Ley 24.240 y mod. para los casos en los que el damnificado, ante un incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor de bienes y servicios, genere un daño resarcible.

La norma establece que: “el Juez podrá condenar por daños punitivos”, es decir no es imperativo, y por lo tanto se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo.

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente, mientras que la accesoria, es la sancionatoria.

Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “(..) se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares” (STJRN1, Se. 45/2021, “DAGA”).

Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ (art. 42° Ley 5190).

El STJ ha fijado las condiciones en las que resulta procedente el rubro

en tres precedentes judiciales.

A partir del precedente "COFRE" (STJ, Se. 9 - 04/03/2021) se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Luego, en "CAMPOS FACUNDO (STJ, Se. 49 - 30/05/2024) hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo directo o eventual, o culpa grave, con grosera negligencia.

Por último, en el caso "FABI C/ VIA BARILOCHE" (STJ, Se. 63 - 25/06/2024) se reiteró el carácter excepcional de la figura, y se dijo que 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.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes "GALLEGOS" (Se 44 - 08/07/2022) y "CALBUCOY" (Se. 54 - 16/08/2022), ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

Expuestos los criterios que deben servir de guía a los fines de determinar la procedencia del rubro, en este caso la conducta reprochada a la demandada encuadra en una conducta disvaliosa y grave indiferencia hacia la consumidora.

De la prueba surge que la empresa demandada no brindó información cierta, clara y detallada todo lo relacionado con la finalización del contrato de servicio de cablevisión, telefonía e internet que le brindaba al actor hasta

el día 07/01/2019, momento en que la parte actora le hace saber su voluntad de no contar más con el servicio.

A partir de allí la parte demandada ha omitido cumplir con su obligación de brindar información veraz y clara sobre los pasos a seguir para la desvinculación contractual.

La empresa demandada no ha brindado un trato digno al actor, dado que insistió en su postura de no reembolsar las sumas dinerarias sustraídas indebidamente al actor, a pesar de estar al tanto de que se encontraba cobrando por la provisión de un servicio que no estaba brindado (tal como lo demuestra el hecho de reconocerle al actor un saldo a favor por “ajuste de facturación”) y ante los reclamos del actor que hacían saber de varios cobros del servicio que no se estaba prestando.

Tal proceder indica un accionar desinteresado hacia los derechos del consumidor y desapego a las condiciones contractuales que había convenido con el actor.

Por último, la postura asumida en etapas pre-judiciales fue mantenida durante todo el proceso judicial, sin siquiera ofrecer alguna forma de acuerdo transaccional para evitar la prolongación del proceso, a pesar de haberle reconocido al actor un saldo a favor por ajuste de facturación, y que los débitos automáticos realizados eran injustificados e incausados.

Conforme lo argumentado en el punto 4) de la presente sentencia se encuentra acreditada la responsabilidad de la demandada, por lo que entiendo que se encuentran configurados los requisitos delineados por la doctrina legal en los precedentes citados, configurándose la conducta disvaliosa y desaprensiva, que resulta en provecho de sus propios intereses y en detrimento del consumidor.

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, demás

particularidades de la causa y los precedentes recientes del STJ.

Tengo presente que la fecha de solicitud de baja y finalización de la prestación de servicio, reconocida por las partes y que no se encuentra controvertida, es el día 07/01/2019. A partir de allí comienzan los incumplimientos de la empresa demandada y se consolida el perjuicio patrimonial al actor.

He sostenido y dado fundamentos constitucionales del por qué consideró aplicable el actual art. 47° inc. b) de la LCD (conf. Ley N° 27.701, BO 01/12/2022) a hechos anteriores a Diciembre 2022, con los parámetros que surgen de dicha norma -cuantificar el daño punitivo en canastas-.

He dicho en otros casos similares, considero que la aplicación retroactiva del texto actual de la LDC a hechos anteriores a diciembre 2022, tiene fundamento constitucional y legal en el último párrafo del art. 7 del CCyC, en cuanto las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata. Dicha norma tiene raigambre constitucional y está estructurada sobre la base de una razonable aplicación del principio protectorio del Derecho del Consumo (conf. Kelmelmajer de Carlucci, Aida, La aplicación del CCyC a las relaciones y situaciones jurídicas existentes, Ed. Rubinzal-Culzoni, p. 60).

Además, la Corte Suprema ha interpretado que "...los principios y reglas del derecho penal resultan aplicables en el ámbito de las sanciones administrativas... siempre que la solución no esté prevista en el ordenamiento jurídico específico... y en tanto aquellos principios y reglas resulten compatibles con el régimen jurídico estructurado por las normas especiales..." ("Comisión Nacional de Valores c/ Telefónica Holding de Argentina SA s/ organismos externos", 26/06/12, Fallos 335:1089) (conf. argumentos dados por el autor en la publicación citada precedentemente).

Reitero, dicho criterio encuentra sustento en la supremacía

constitucional, concretamente en el art. 42 de la CN que consagra el principio de tutela de los derechos de los consumidores y usuarios y es la solución que brinda una respuesta acorde con la tutela de la dignidad de las personas en las relaciones contractuales, tal como impone la interpretación efectuada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el precedente "Vera Rojas v. Chile" (Se. 01/10/2021).

No obstante ello y dejando a salvo mi opinión, el criterio que surge de la doctrina del máximo Tribunal es otro, es decir que no corresponde la aplicación retroactiva del art. 47 inc. b) de la Ley de Defensa del Consumidor, a partir del texto dado a dicha norma por el art. 119 de la Ley N° 27.701, por cuanto dicha reforma legislativa no se encontraba vigente al momento de la interposición de la demanda y, consecuentemente, al tiempo de ocurrencia de los hechos que dan motivo al daño punitivo (STJRN1, Se. 04/2025, "MAJNACH").

En base a ello, tomando en cuenta el carácter sancionatorio y disuasorio y las pautas dadas por el STJ en el precedente "BARTORELLI" (STJRN1, Se. 133/2023) en el que se expusieron las variables a considerar a fin de que la sanción se ajuste al parámetro de la razonabilidad la gravedad del hecho, la naturaleza de la relación existente entre las partes, la actitud de la demandada con posterioridad al hecho, la necesidad del actor de iniciar un trámite judicial para solicitar el reembolso de lo adeudado, el perjuicio resultante, corresponde hacer lugar a la multa civil solicitado en el marco del art. 52° bis de la LDC, determinando el daño punitivo en la suma de **\$5.000.000**.

Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán liquidarse, para el caso de falta de cumplimiento en término de esta sentencia, una vez que la presente se encuentre firme (STJRN1, Se. 17/2020, "GUIRETTI") y según las tasas fijadas por el STJ en el precedente "MACHIN" ya mencionado.

6) Costas y honorarios: En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a las demandadas en su calidad de vencida (art. 62° del CPCC y 53° LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, y por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes y auxiliares de justicia mediante porcentajes relacionados al monto base.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9° de la Ley G2212 y 19° de la Ley G5069.

Asimismo, para regular tendré en consideración el art. 730 del CCyC y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en "MAZZUCHELLI" (Se. 26/16) y "PEROUENE" (Se. 18/17).

Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, Ley 24.240 (mod. 26.631), CCyC y CPCC;

IV. Resuelvo: 1) Hacer lugar a la demanda interpuesta por **Sergio Elías Cayuqueo Contreras** contra **Telecom Argentina S.A.**, y en consecuencia condenar a ésta última a abonar a la actora la suma de **\$7.017.144,58**, en concepto de daño patrimonial, extrapatrimonial y sanción punitiva, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas en el punto III. 5) para cada rubro, dentro de los diez (10) días de notificada la presente y bajo apercibimiento de ejecución.

2) Imponer las costas del proceso a la demandada, en su calidad de vencida (art. 62 del CPCC).

3) Se hace saber a los letrados, letradas y auxiliares de justicia, que la siguiente regulación de honorarios profesionales será sobre el monto base

que resulte una vez que la presente adquiera firmeza, y sujeto a la liquidación que se practique.

Regulo los honorarios de las **Dras. María Eugenia Torres y María Elizabeth López**, por todas las etapas cumplidas en el proceso, de manera conjunta, en la suma equivalente al **11% del MB**.

A los **Dres. Alejandro Diez, Pablo J. Spieser Riquelme y Pablo Matías Perondi**, de manera conjunta y en su carácter de letrados apoderados de la demandada, por las etapas procesales cumplidas, en la suma equivalente al **7% del MB**, con más el 40%.

En todos los casos, cúmplase con la ley N° 869.

Por la aceptación de cargo y labores cumplidas, regulo los honorarios de los auxiliares de justicia de la siguiente manera: para el perito informático **Aldo Fabián Capitan** en la suma equivalente a **5% del MB** (arts. 6°, 18°, 19° y ss. de la ley N° 5069). En su caso, a dicha regulación deberá deducirse las percibidas en concepto de honorarios provisorios.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9° de la Ley N° 2212 y 19° de la Ley N° 5069.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; etapas cumplidas, resultado de la labor ; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 3, 40 de la ley 2212).

Notifíquese y regístrese.

Agustina Naffa

Jueza