

General Roca, 12 de marzo de 2026.

PROCESO: Este proceso "**B.L.S. C/ T.<.s.#.A.S. S/ SUMARISIMO**" (**EXP. RO-03151-C-2023**), del registro de esta Unidad Jurisdiccional N° 3, de la Segunda Circunscripción, con asiento en esta ciudad a mi cargo y llegado para dictar sentencia definitiva:

A.- ANTECEDENTES:

1.- ESCRITO DE INICIO. HECHOS. PRETENSIÓN:

El [21/11/23](#) L.S.B. (DNI 1.), de 69 años de edad y por apoderado, promueve acción por daños y perjuicios contra Telefónica de Argentina S.A. (30-63945397-5) por la suma de \$ \$10.500.000 y/o en lo que en más o en menos resulte de la prueba con más intereses y costas.

Expresa que posee línea fija desde el año 1981, cumplió con el pago del servicio durante los más de 40 años de contratación (línea 2.) y le permite estar conectada aún con los vaivenes de la señal de celular -que no es buena dentro y/o fuera de su casa- ya que el servicio funciona aún con cortes de electricidad y resulta necesario por cuestiones de salud, vinculares y de seguridad. Menciona que es jubilada y vive sola.

Denuncia que el servicio quedó afectado desde el traslado de la línea en el año 2013, que no funcionó por un año pese a su pago; luego siguió sin funcionar o bien lo hizo o hace con un ruido, volviendo insostenible una conversación.

Entiende que la lógica de la empresa es la falta de inversión en ese tipo de líneas y su cambio por aquellas de tipo inalámbrico y/o satelital pero que tal servicio no le sirve al depender de la electricidad para poder usarse.

Detalla que estuvo un año sin servicio al cambiar de domicilio a una casa lindera; efectuó reclamos de manera semanal y la empresa respondía con evasivas cuando la solución estaba en cambiar el cable de conexión de una casa a la otra.

Agrega que al sentirse cansada del mal funcionamiento y del zumbido ensordecedor en la línea comenzó a reclamar la reparación.

Dice que sus llamados fueron incesantes y que a la fecha de inicio de este proceso no fue solucionado el problema; menciona que:

-el 09/11/22 reclamó por mal funcionamiento, ruidos que no permitían la comunicación y recibió como respuesta la baja del servicio sin ser solicitada (reclamo 331375236);

-luego de ello y mientras pagaba la línea, reclamó su rehabilitación y le confirmaron que lo harían en 72/96 hs;

-al 18/11/22 continuaba con tales gestiones (reclamo 40953789) hasta que dieron de alta al servicio sin solucionar los ruidos y zumbidos en la línea;

-el 02/05/23 realizó un nuevo reclamo (n° 349261147) y no recibió respuesta;

-el 22/08/23 realizó un nuevo reclamo al persistir el problema (n° 44928455).

Agrega que le enviaron un aparato que modificó la prestación del servicio contratado -sin concurrir persona técnica alguna- ya que pasó de tener uno conectado por cable -que trae corriente- a otro que debe ser enchufado al sistema eléctrico y por ende no funciona sin luz o con baja de la llave térmica al pilar; que no fue informada de manera expresa de esto, que el beneficio resultó exclusivamente para la parte demandada y el problema subsiste -zumbido que impide la comunicación-.

Considera que lo anterior implica un cambio unidireccional del servicio por engaño y que la demandada intenta sacar del mercado a las líneas fijas. Desarrolla las circunstancias que considera beneficiosas en el uso de las líneas fijas (números fáciles de recordar en casos de urgencia “dado que antes se discaba/marcaba y ahora se busca el contacto en la agenda del teléfono” mientras que los celulares pueden quedar sin batería,

señal, muteados).

Reclama por rubros indemnizatorios: -a. daño extrapatrimonial en la suma de \$ 3.000.000: dice que la angustia la llevó al borde de la desesperación en más de una oportunidad, que en la ciudad no existía más atención al público; canalizó su reclamo por teléfono -recibiendo negativas- y que el centro más cercano de atención personal está en Neuquén; -b. daño punitivo en la suma de \$ 7.500.000: solicita su actualización en canastas básicas y plantea la inconstitucionalidad del tope fijado en \$ 5.000.000 bajo los argumentos de que no modificado desde abril del 2008, por estar alejado del valor que representaba en tal oportunidad y su valor actual. Todo, en lo que en más o en menos resulte de la prueba más intereses.

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita que se haga lugar a esta acción con costas.-

2.-INCONTESTACIÓN DE TELEFÓNICA. ARGUMENTOS DEFENSIVOS:

El 18/4/24 se presenta TELEFÓNICA MOVILES ARGENTINA S.A, por apoderado.

Explica que por acuerdo definitivo de fusión por absorción/incorporación y con efectos a partir del 1/1/2024, la firma TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A. absorbe/incorpora totalmente por fusión a TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.

Conforme [resolución](#) de Alzada, el traslado de esta acción quedó incontestado.

3.- INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL:

El 21/5/24 asume la intervención el Ministerio Público Fiscal.

4.-AUDIENCIA. PRUEBA. CLAUSURA PROCESO:

El 25/7/24 fue dispuesta la apertura a prueba, admitiéndose los medios ofrecidos.

El [12/11/25](#) fue certificado sobre el vencimiento del término

probatorio, pruebas producidas y las pendientes.

El 27/11/25 fue dispuesta la clausura del debate y colocado para alegar -presentando la parte actora alegatos el día 11/12/25, sin hacer uso de tal derecho la empresa demandada-.

El 26/12/25 el Ministerio Público Fiscal presenta su dictamen final y el 2/2/26 fue llamado “autos para sentencia”, quedando en condiciones de resolver.

B.- LOS FUNDAMENTOS. HECHOS Y DERECHO:

Teniendo en cuenta el silencio guardado por la demandada al traslado de esta acción corresponde tener por reconocido los incumplimientos denunciados por la reclamante, agregando que el apercibimiento del 12 de noviembre de 2025 -incumplimiento a la intimación ordenada a acompañar: historial de reclamos efectuados por la línea de la actora y grabaciones de los audios de los reclamos; art. 359 C.P.C.C.- y lo dispuesto por el art. 37 de la Ley 24.240 conducen a presumir en contra de la demandada y con esto, que desde el mes de noviembre de 2022 reclama por el buen funcionamiento del servicio que abona y acorde a sus necesidades de conectividad/accesibilidad.

La pericial en comunicaciones (presentada el 6/3/25; pedido de explicaciones del 10/3/25 y respuesta del 14/3/25) demuestra que la línea telefónica de propiedad de la reclamante presentaba -al momento de la pericia- “ruidos y/o interferencias durante la llamada, con mucha dificultad para escuchar la conversación”.

A su vez, el perito informó que “una línea fija no requiere de corriente eléctrica de la vivienda para funcionar. Utiliza energía eléctrica, pero es aportada a través del mismo cable de línea que se utiliza para el transporte de la voz. Es decir que la energía que necesita un teléfono fijo para funcionar no la aporta la vivienda, sino la central proveedora del servicio”, que el router instalado en el domicilio -router Wireless 4G blu-castle /

BC-4GMCPGa- “necesita estar conectado a la corriente eléctrica para funcionar. Esto significa que, si se corta la luz en la vivienda dejará de funcionar y, por lo tanto, tampoco funcionara el teléfono a través de él”, que “una línea telefónica es estable si: siempre tiene señal y no se corta la comunicación; la voz se escucha clara, sin ruidos, retrasos o interferencias; no hay fluctuaciones en la calidad de la conexión, sin importar la hora o el clima”.

Agregó que “las líneas fijas son más estables porque usan cables directos, mientras que las móviles pueden verse afectadas por la cobertura, el clima o la saturación de la red” y que “la demandada posee una amplia red de telefonía fija en la ciudad de General Roca”.

Lo reseñado precedentemente, la falta de impugnaciones y/o de prueba en contrario por la empresa demandada conduce a admitir esta acción al quedar acreditada no solo la reparación insatisfactoria del servicio -ya que los ruidos/interferencias persisten en las comunicaciones- sino también la imposición de un cambio en el servicio no pedido ni informado y que le resulta desfavorable por limitar el acceso y fluidez en sus comunicaciones a la usuaria (art. 10 bis de la Ley 24.240).

Por ende, también encuentro configurada la violación:

-a los deberes de información y de trato digno (art. 4, 8 bis de igual norma).

-al deber de seguridad e intereses económicos (art. 42 Constitución Nacional) así como la violación de las garantías previstas por el art. 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos -injerencias arbitrarias- ;

-a la dignidad, independencia, protagonismo y autonomía, principios específicos respecto de la persona adulta mayor (cfr. art. 3, 7 de la [Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores](#), con jerarquía constitucional cfr. Ley 27.700).

En consecuencia, corresponde declarar la responsabilidad civil de TELEFÓNICA MOVILES ARGENTINA S.A en los términos del art. 40 de la Ley 24.240 y mod. y deberá responder por las consecuencias dañosas de tal accionar.

C.- DE LOS DAÑOS:-

C.1.- Daño extrapatrimonial:

Fue estimado en la suma de \$ 3.000.000,00 y/o en lo que en más o en menos pudiera surgir.

En el punto anterior quedó reconocido que desde el mes de noviembre de 2022 realiza los reclamos para obtener un buen funcionamiento y uso del servicio; sin embargo, hasta la fecha de realización de la pericia no pudo obtener su satisfacción y esto derivó en este juicio.

Resulta entonces aplicable el precedente del STJ [DAGA](#) (45 – 28/06/2021): “(...) surge sin hesitación que el Código Civil y Comercial ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial. La reparación en todos los casos debe ser plena, por imperio de los arts. 19 de la Constitución Nacional y 1740 CCyC. 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”; “(...) acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno (...), no resulta luego irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales (daño moral) por configurar una derivación del incumplimiento contractual (...)”.

Para su cuantificación tendré en cuenta que al iniciar esta acción alegó sobre sentimientos de angustia que la llevaron al borde de la desesperación en más de una oportunidad.

Agregó que en la ciudad no existía más atención al público, que el centro más cercano de atención personal estaba en Neuquén y esto no fue desvirtuado por la empresa.

Acreditó la realización de reclamos telefónicos por un extenso período de tiempo sin lograr lo pretendido.

Recibió sin embargo -sin la debida información y consentimiento- un servicio con características opuestas a las pedidas/contratadas/abonadas, ajeno a sus necesidades y que a su vez presenta fallas.

Tendré en cuenta en consecuencia la repercusión disvaliosa de todo lo anterior como el agravamiento ante la presencia concreta de factores de vulnerabilidad que intersectan (mujer y adulta mayor, vive sola), agravan la desigualdad estructural frente a una empresa de telefonía.

Expresó que tanto dentro como fuera de su domicilio la señal de teléfono celular no era buena; que el motivo central de su decisión/voluntad para mantener el servicio de línea fija oportunamente contratado era el de garantizar el acceso y participación en el plano vincular, de salud, de seguridad. Sin embargo, nada de esto fue considerado y este conflicto debió transitar todas las etapas hasta el dictado de esta sentencia.

Bajo las directrices del régimen de la Ley 24.240 y de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, corresponderá tener por configuradas las lesiones de índole espiritual alegadas (art. 42 C.N.) por cuanto debe entenderse que afectaron la dignidad de quien reclama, su autonomía como persona adulta mayor en la toma de sus decisiones, de su independencia, el goce de su vida privada y generaron incertidumbres, malestares, angustias, falta de seguridad en lo contratado/abonado, de confianza ante la ausencia de

respuestas concretas y eficientes a sus reclamos, imposición de características del servicio no solicitadas y deberán ser resarcidas.

Encuentro justo y equitativo otorgar la suma de \$ **4.000.000,00** con más intereses que deberán calcularse desde la fecha del hecho generador y hasta la de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% pura anual; a partir de allí y hasta su efectivo pago conforme a las pautas dadas por el STJ en MACHIN (24/6/24) y [Acordada N° 23/2025](#).

Considerará a su vez -como parámetros de referencia- lo otorgado por la Alzada en:

-MOZZONI ([SD 186, 16/09/2024](#)): infracciones al sistema protectorio de consumo, incumplimiento de compraventa; violación deber de información, de trato digno, extenso período de reclamo: confirma la suma de \$1.500.000 -valores a la fecha de sentencia de Primera Instancia: 24/05/2024- y actualizado, ascendería a la suma de \$ 4.166.749,50;

-GODOY SANTIAGO ([SD 208 – 08/10/2024](#)): infracciones al sistema protectorio de consumo, deficiente prestación del servicio/interrupciones y continuación de facturación; violación deber de información, de trato digno, extenso período de reclamo, actuaciones administrativas :confirma la suma de \$ 700.000,00 -valores a la fecha de sentencia de Primera Instancia: 01/08/2024- y actualizado, ascendería a la suma de \$ 1.824.761,00;

C.2.- **Daño punitivo:**

Tendré en cuenta los lineamientos dados por el STJ en [COFRE](#) (4/3/21), [DAGA](#) (28/6/21), [FABI](#) (25/6/24), [BARTORELLI](#) (17/10/23), [CAMPOS](#) (30/5/24), [MAJNACH](#) (12/2/25), prueba aportada en este proceso y el silencio absoluto de la demandada.

Los incumplimientos contractuales, legales y a los deberes de brindar información y de trato digno fueron tratados al declarar la responsabilidad; el supuesto reúne las características de: **a)** ilícito lucrativo (enriquecimiento

injusto obtenido por medio del ilícito) ya que el servicio es brindado con fallas y la consumidora lo abona como si su uso fuera óptimo, de calidad.

La repercusión social disvaliosa de las infracciones es superior - comparada con el daño individual causado a la persona perjudicada- ya que continúa percibiendo sumas por un servicio deficiente, impuso -al intentar repararlo características/condiciones no pedidas ni contratadas y omitió toda información al respecto; no consideró la demandada en forma alguna un trato acorde a las necesidades de la persona y su contexto como mujer y adulta mayor.

Debo destacar que la CIDH, en su informe *Derechos humanos de las personas mayores y sistemas nacionales de protección en las Américas* (OEA/Ser.L/V/II. Doc. 397/22 31 de diciembre de 2022) considera “relevante dar cuenta del derecho a la libertad de expresión en relación con las personas mayores, como una oportunidad de referirse a temas que los sesgos del edadismo ocultan. En este sentido, la libertad de expresión y el acceso a la información a través de sistemas y plataformas digitales se encuentran extendidos y normalizados. Sin embargo, esta normalización deja de lado las brechas digitales que se generan frente a las personas mayores y su pericia en el acceso a estas nuevas formas de acceso a la información. En el SIDH se reconoce que la libertad de expresión es uno de los pilares de los Estados democráticos que integran la OEA302, por lo tanto, la falta de adopción de medidas para incluir a las personas mayores en el acceso a las nuevas formas de ejercicio de la libertad de opinión y expresión, así como el acceso a la información, no puede ser entendida únicamente como un desfase generacional inocuo, sino que es el resultado de la desatención edadista” .

Continuó remarcando que “(...) los estándares internacionales apuntan a que el ejercicio de la libertad de expresión requiere de una infraestructura digital que sea robusta, universal y cuya regulación garantice que

permanezca siendo un espacio libre, accesible y abierto”

En modo alguno quedó acreditada la garantía fundamental de acceso, del ejercicio del derecho a la libertad de expresión con relación a los términos de lo contratado y de información para atender los reclamos y dar solución a lo requerido.

Tal como lo remarca la CIDH, determinados grupos -dentro del cual se encuentra la reclamante como mujer y adulta mayor- se encuentran en situación de vulnerabilidad y son históricamente discriminados; esto se ve configurado en el supuesto ante el silencio absoluto, lo que importa su invisibilización.

Entonces, exige de acciones empresariales reforzadas, activas, ajustadas para nivelar la desigualdad -deber reforzado de registro y trazabilidad de reclamos frente a personas usuarias vulnerables- y en modo alguno quedó acreditado una previsión al respecto. La reclamante expuso sobre su angustia, que la llevó al borde de la desesperación en más de una oportunidad.

Lo contrario ocurrió: el resultado de sus reclamos fue primero la baja del servicio y luego la imposición de un cambio en las características del servicio -no solo no contratado sino contrario a lo que necesitaba la usuaria-; reincidió en la violación de su autonomía, de su voluntad, de su decisión y no solución ni ofreció reparar.

El daño punitivo resulta procedente y para su cuantificación tendré en cuenta que la fecha del primer reclamo ocurrió el 09/11/22 -conforme a denunciado, silencio de la contraria y efectos jurídicos ya tratados-.

Ante lo resuelto por el STJ en [MAJNACH](#) (12/2/25) encuentro justo y equitativo cuantificar el daño punitivo en la suma de **\$ 5.000.000,00** con más intereses que deberán calcularse desde la fecha de mora -transcurridos los 10 días de notificadas- y hasta su efectivo pago -art. 47 inc. b de la Ley 24.240, mod Ley 26.361; STJ [GUIRETTI](#) (4/5/20)- a los fines de

neutralizar una potencial nocividad futura y por ser de relevancia la repercusión de la infracción (cf. Zavala de González, Relevancia cuantitativa del daño, RCyS 2012-II, 95), ante la violación de la normativa de orden público y del debido respeto de la buena fe, de las buenas y leales costumbres en las relaciones de consumo.

D.- Las costas deberán ser soportadas por la demandada por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 62 del C.P.C.C.).

Por todo lo anterior, RESUELVO/FALLO:

1.- Haciendo lugar en todos sus términos a la acción por daños y perjuicios promovida por L.S.B. (DNI 1.) 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

Jueza