

En la ciudad de General Roca, a los 25 días de Septiembre de 2018. Habiéndose reunido en Acuerdo los Sres. Jueces de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, para dictar sentencia en los autos caratulados: "IDÁÑEZ ANDREA FABIANA C/TELEFONICA MOVILES DE ARGENTINA S/SUMARISIMO" (Expte. N° B-2RO-219- C9-17), venidos del Juzgado Civil N° Nueve, previa discusión de la temática del fallo a dictar, procedieron a votar en el orden de sorteo practicado, transcribiéndose a continuación lo que expresaron:

EL DR. DINO DANIEL MAUGERI, DIJO:

1.- A fs. 117/126 se dicta sentencia definitiva en fecha 11/07/2018, que de manera parcial acoge la pretensión de la parte actora. La misma es apelada tanto por la actora a fs. 127 como por la accionada a fs. 141, siendo concedido los recursos respectivamente a fs. 128 y 142.-

2.1.- La parte actora presenta memorial de agravios a fs. 129/139, ataca a la sentencia de primera instancia exponiendo dos agravios.

En primer lugar relacionado al rechazo de la procedencia del daño moral, el cual la Sentenciante ha basando el mismo en que la actora se entrometió en un conflicto que no le pertenecía, abonando una deuda que correspondía a la titularidad de la Sra. Dalbene (cuñada de la accionante).

Entiende en este punto que ha habido un erróneo análisis de los hechos, así como de la prueba de autos.

Como segundo agravio expone que la actitud violatoria de la demandada ha sido valorada por la Sentenciante pero que someramente ha otorgado la suma de \$ 10.000 la cual considera baja. Cita precedentes de la Cámara en los que trata de fundamentar su postura.

2.2.- El demandado ha dado respuesta a los agravios a fs. 143/145.

En primer lugar esgrime que la actora no ha dado cumplimiento a la carga impuesta por el art. 265 del CPCCRN, por lo que solicita sea declarado desierto el recurso.

Rechaza el primer agravio de la actora, apoyando el sentido de la sentencia en cuanto se ha tenido por acreditado que la actora ha abonado una deuda que no le pertenecía. Asimismo pone énfasis en dejar en claro que la actora no ha probado el supuesto trato indigno recibido, ni molestias ni reclamos de su parte.

Seguidamente y evacuando el traslado del segundo agravio entiende que el mismo debe ser rechazado por no ser una crítica concreta y razonada, sino simplemente una mera

disconformidad con el criterio aplicado.

Igualmente, entiende que de su parte no hubo violación al deber de información siendo que siempre se le informó a la actora que no poseía deuda, y que la misma pertenecía a la Sra. Dalbene.

3.1.- Viene seguidamente a agravarse el demandado a fs. 146/147 vta.

Como único agravio, exponer alzarse en contra del daño punitivo condenado por considerar que de su parte no hubo violación al deber de información en cuanto a la actora, que la misma asumió el pago de una deuda ajena siendo que siempre se le informó que no poseía deuda, y que en su caso no se encuentran presentes los requisitos necesarios para la procedencia de la sanción punitiva.

3.2.- Responde en consecuencia la parte actora, entiende que fue la demandada que genero la duda de a quién le correspondía abonar la deuda por su falta de control de sus registros.

Afirma que si no le hubieran aclarado que la deuda le pertenecía ella no la hubiera abonado.

Asevera que si se ha probado que hubo molestias a su persona, lo que se acredita con la documentación adjuntada, y la confirmación mediante oficio de haber recibido una notificación de deuda a su correo electrónico.

Dice que una vez abonada la suma reclamada, no le informaron como se habría generado la misma.

Por último expone que si se analiza la conducta de la demandada se encuentran acreditados los requisitos para la procedencia de la multa.

4.- Procederé al tratamiento del recurso de la actora y de la demandada en conjunto.

Cabe aclarar que se he realizado un resumen de la exposición de los argumentos expuestos por las partes en sus presentaciones recursivas, por razones de brevedad y siendo que los jueces no están obligados a tratar todas las cuestiones propuestas por las partes ni analizar los argumentos utilizados que a su juicio no sean decisivos para la correcta solución del caso (Fallos 301:970 y 311:1191), remitiéndome a la lectura de las respectivas piezas, sin perjuicio de las menciones que realizaré en los puntos subsiguientes.

4.1.- Ingresando al tratamiento del agravio de la parte actora por la procedencia del daño moral, y la oposición del demandado, adelanto mi propuesta de recepcionar el planteo de la actora.

La sentencia puesta en crisis ha rechazado el daño moral posicionándose en que nos

encontramos ante una reclamante que ha abonado una deuda que no le pertenecía por propia voluntad, siendo que la misma se encontraba en cabeza de la Sra. Dalbene, quién era cuñada de la reclamante y según prueba testimonial se encontraba en tramite una denuncia realizada por la misma en contra de la demandada en autos por lo que deduce que se estaría reclamando por los mismos hechos que la actora reclama por medio de autos. Aclara la sentenciante que la actora debió dejar que el problema sea resuelto por la Sra. Dalbene, lo que estaría haciendo según a su criterio se deja entrever en la declaración testimonial de la misma.

Pues para considerar procedente el agravio de la actora he realizado una revisión meticulosa de las pruebas de autos.

En consecuencia al examinar el testimonio de la Sra. Dalbene, prima en explicar el porqué a su nombre se encontraban registradas en principio dos líneas de telefonía móvil, una de uso exclusivo de la actora, y otra suya. Es así que menciona que aprovechando una promoción de venta conocida como “2 por 1” ofrecida para la demandada consideraron conveniente cambiar un teléfono por una unidad nueva, y otorgarle a su cuñada el otro móvil a estrenar con una nueva línea ante la empresa “Movistar”, ya que la actora contaba con el servicio de otra empresa. Aclarando ello, luego menciona que transcurrido el año de la adquisición de la nueva línea, exigencia impuesta por la demandada, recién ahí se encontraban autorizadas a transferir la línea de teléfono a nombre de la Sra. Idañez, tramite de cesión de línea que realizaron en el mes de febrero del año 2015, lo que quedó acreditó en autos. A partir de allí, cada una tenía una relación por separado con la demandada, la testigo afirma que a partir de ese momento comenzaron los reclamos por supuestas deudas existentes en cabeza de ambas.

A partir de allí comprendo que inicia el conflicto con la demandada cuando se configura la relación de manera independiente de la actora con la empresa, siendo titular de la línea 298-4786061.

Como dato de interés la testigo aporta que la deuda reclamada correspondería a un servicio de “roaming”, servicio internacional de telefonía móvil como es sabido, activado pero sin informarle si correspondía a su línea o a la imputada a su cuñada. Un detalle tampoco menor, es que la testigo informa que la deuda que le reclamaban a ella por varios medios de comunicación luego no se condijo con la deuda abonada por la actora ante las oficinas de la Ciudad de Neuquén, que sin recordar el monto exacto la describe como de tres mil o cuatro mil pesos.

Ahora bien cotejando este testimonio con la prueba recabada en autos y analizando minuciosamente la misma, surge de manera palmaria que la demandada ha reclamado tanto a la actora como a su cuñada una deuda, sin informar de manera veraz ni precisa los motivos de la misma, en que línea se ha generado el gasto reclamado, por que servicio y periodo, simplemente surgiendo de la contestación de la demanda que la actora no contaba con deuda alguna ante la demandada, acompañando una documentación sin membrete para respaldar sus dichos como prueba documental.

Sin embargo, y esto resulta dirimente, la postura de la accionada -coincidente con la versión de la ajenidad de la deuda sostenida en la sentencia- resulta contradicha claramente con su propio obrar anterior y vinculante a su respecto y con prueba aquí ofrecida e incorporada. Me explico. Surge de las constancias del expediente administrativo (ver fs. 22) caratulado “ME DIR. COMERCIO INTERIOS E INDUSTRIA”, Expte. 090977-DCI-2015 recepcionado en autos según nota de fs. 72, que la aquí demandada manifestó en declaración que estimo vinculante:”...vengo por el presente a manifestar que la composición de la deuda reclamada mediante factura N° 2467-00880084 y que fuera abonada el 30/09/15 corresponde a cargos variables devengados por la línea 298-154786061 de la denunciante, por el período septiembre/15”. La deuda a la que allí se refería la aquí demandada era la que a la postre se le cobró a la actora por \$ 3.456,04.- (fs. 22 de autos). Ahora bien al contestar la demanda en autos adjunta lo que denomina “detalle de cuenta corriente correspondiente a la actora” (ver fs. 55/57) y allí no figura ese importante importe abonado por la actora (\$ 3.456,04.-), sosteniendo allí que la actora nada debía.

En suma la deuda existía, le fue imputada a la actora (a su línea telefónica), ésta la abonó y la demandada en autos siquiera registra e informa debidamente su pago, el que además contiene otras irregularidades que serán ahora abordadas.

Puede observarse que la actora ha adjuntado a su demandada varias facturas de pago por servicios de telefonía móvil tanto a su nombre como de la Sra. Dalbene, así como ha acompañado un recibo de pago con membrete de la demandada emitido a su nombre a fs. 22. Del escrutinio de esta prueba mencionada puede observarse que la demandada ha identificado a la Sra. Dalbene Daniela Susana Anahí con el N° de cliente 015113488, y de cuenta N° 015113488 conforme fs. 25; la actora ha sido identificada en la factura con el N° de cliente 500491355 conforme fs. 18. Seguidamente tenemos que ha sido acompañado un recibo de pago de fecha 30/09/2015 a fs. 22, por la suma de \$ 3.456,04, que ha sido emitido por personal de la demandada sin aclarar la firma. Este recibo ha

sido emitido a nombre de la actora, sin especificar la suma a que servicio y/o línea móvil correspondía, pero sí se ha identificado al cliente con el N° 59397835, así como el N° de cuenta 59397835.

Surgen de manera palmaria las incongruencias de identificación, pero ello no termina allí, sino que observando la respuesta del oficio dirigido al Estudio Ana Amaya S.A. A fs. 84/85, se consigna textualmente lo siguiente: "... en reseña de la intervención oportunamente habida y apoyatura a lo manifestado distinguimos: Remesa 10682, Cliente MOVISTAR CRM 500088134 Cuenta Ref 27001940, con ingreso 17/09/15 y cierre predeterminado al 24/10/15, cursando el cartular notificadorio en reconocimiento al domicilio consignado en sistema, quien hace saber del cancelatorio de deuda en fecha 30/09/2015." Dicha respuesta nos aclara, no solo que se habían comunicado con la actora por una deuda a reclamar, sino que además informan un número de cliente y cuenta completamente diferente a los anteriormente detallados. Es claro que si la demandada no registra los pagos realizados por sus clientes, ni siquiera puede identificar bien a sus clientes de manera concreta, y discriminar de manera precisa a cual de las dos personas involucradas pertenecía la deuda (Sra. Dalbene o Sra. Idañez), no se entiende como puede reprochársele a la actora el haber pagado una deuda respecto de la cual se manifiesta que no le pertenecía, si es la misma demandada quien la sumerge en este entuerto y la que con anterioridad a lo aquí actuado le endilgó esa misma deuda que ahora no contabiliza y pretende desconocer.

Pues bien, ha quedado demostrado en autos no solo que la deuda existía, que se le atribuyó a la actora, que además la actora fue intimada por parte del Estudio Ana Amaya S.A. por una deuda que no se especificaba, sino que a su vez ha quedado revelado que la misma demandada no puede identificar de manera correcta a sus clientes para realizar los reclamos, así como también ha quedado demostrado por los dichos de la testigo que tanto a ella como a la actora se le reclaman sumas de deudas diferentes, y que posteriormente no se condijo con la suma que terminó abonando la actora a la cual le expidió la demandada un recibo a su nombre.

Por lo tanto, ninguna ajenidad existe con la deuda abonada por la actora la que en manifestación vinculante para la accionada de fecha 17-05-2016 le ha sido claramente atribuida a la actora.

La jurisprudencia ha señalado que "nadie puede ponerse en contradicción con sus propios actos, y toda pretensión formulada dentro de una situación litigiosa, por una persona que anteriormente ha realizado una conducta incompatible con esta pretensión,

debe ser desestimada” (CS, marzo 17-998; La Ley, 1998-E,425; CS, nov. 25-997, DJ, 1998-2-232; esta Sala, 2000-02-09, La Ley 2000-E, 716; CNCiv. Sala B 1999-09-21, en ED, 185-845; CNCiv. Sala F, Junio 22-1983; La Ley, 1983-D,146; CNCiv. Sala E, Junio 6-1980, La Ley, 1983-D,523; CNCiv. Sala A, marzo 8-1983, La Ley, 1983-C; CNCiv. Sala H, 1999-03-08, JA, 2000-I-454; CNCiv. Sala I, agosto 26-997; La Ley, 1998-B-56, sin pretender agotar las citas). Es por ello que resulta inadmisibile la defensa esgrimida en autos por la demandada y ahora ratificada al contestar los agravios de la actora al sostener la ajenidad de la actora con la deuda que le cobró cuando la misma le fué oportunamente imputada.

El Código Civil y Comercial ha dado expresa recepción legislativa a esa doctrina en su art. 1067 que dice: ARTICULO 1067.- Protección de la confianza. La interpretación debe proteger la confianza y la lealtad que las partes se deben recíprocamente, siendo inadmisibile la contradicción con una conducta jurídicamente relevante, previa y propia del mismo sujeto.

Se puede entrever la actitud de la demandada meramente recaudadora, contradictoria, violatoria de la confianza y lealtad que debe guardar, puesto que en principio no ha puesto su mejor esfuerzo en informar de manera precisa, adecuada y veraz a la actora, luego no ha dudado en cobrar una deuda sin precisar su origen ni correspondencia a la línea de titularidad de la actora, imputando un pago con un número discordante en cuanto a su identificación como cliente, lo que tampoco se concuerda con el número de cliente de la Sra. Dalbene, para luego atribuírsela en sede administrativa y por fin terminar su sinuoso y reprochable camino desconociéndola en autos. Esto hace caer por tierra la afirmación de que la actora habría abonado una deuda ajena, perteneciente a la Sra. Dalbene.

Siguiendo el desarrollo del presente análisis, considero oportuno citar textualmente lo considerado por la Magistrada al argumentar el rechazo del rubro ahora puesto en crisis: “Y al respecto, como ya expuse en los considerando, no fue la sra. Idañez quien habría recibido los reclamos por parte de la firma demandada y ella voluntariamente decidió concurrir con su cuñadas Dalbene a solucionar el problema (que las intimaciones y molestias eran dirigidas a ésta última) y pagar la supuesta deuda que se reclamaba, asumiendo como propia una circunstancia que le era ajena. Si bien realizó gestiones para solucionar el inconveniente (traslado a Neuquén, pago, etc) fue por que la sra. Dalbene le recriminaba los conflictos que ella misma tenía con la demandada, pero de autos no surge el hostigamiento hacia la persona de Idañez por parte de Movistar o su

empresa de cobranza extrajudicial. Por todo lo expuesto considero que el rubro daño moral debe ser rechazado.”

Este ha sido el apoyo fundamental del rechazo de la procedencia del daño moral de la actora, el que como hemos visto queda desvirtuado con la prueba de mérito incorporada en autos.

Como bien venía desarrollando he demostrado en base al análisis minucioso de la prueba que la actora ha sido confundida y desinformada por la demandada en cuanto al origen de la deuda, así como a que línea pertenecía y el periodo en el que se habría generado el saldo deudor. Es más aún ya en la instancia de este pleito la accionada en una actitud impropia adjunta un supuesto listado de la cuenta corriente de la actora del que no surge el pago de la deuda que se le atribuía y que la misma afrontó en el período que comprende ese listado. Y destaco que el importe que se le cobró (ver fs. 22) representa en forma aproximada unas 7 veces lo que abonaba mensualmente.

Asimismo si nos enfocamos en los términos de la respuesta del Estudio Jurídico Ana Amaya S.A., éste ha informado que posee el carácter de gestor de cobranzas de la demandada. En este marco, reconocen el envío del mail cursado a la dirección de correo de la actora que si bien no se desprende de la lectura de su texto una intimación de cobranza, a posteriori y en el punto “c” del responde aclara datos de interés que ya han sido citados textualmente con anterioridad por mi parte, pero de los cuales se colige que tenían designada desde el 17/09/2015 la tarea de cobro direccionada a la actora. De dicha respuesta se desprende que habiendo enviado correo desde su cuenta a la de la actora, esta responde el mismo informando que ha sido cancelada la deuda en fecha 30/09/2015, lo que se corresponde con el recibo de pago adjuntado a fs. 22. Puede entonces inferirse de esta prueba que la demandada ha tenido la intención y ha ordenado la gestión de cobranza a este Estudio Jurídico, con lo cual se demuestra que ante la demandada la Sra. Idañez figuraba como deudora, carácter que a la postre luego le atribuyó y ahora desconoce.

Y si bien no hay una cadena de mails adjuntada en autos que pueda extraerse de sus textos la intención de cobranza, la misma gestora de cobranzas de la demandada confirma la autenticidad del correo enviado a la actora, por lo que interpreto que ha habido de su parte reclamos dirigidos a la misma, ya que considero poco probable interpretar que se ha contactado con la actora en fecha 25/09/2015 simplemente para comunicarle que su página web se encontraba con inconvenientes técnicos.

En el responde de la demanda como en la contestación de agravios, y la misma

presentación recursiva de la demandada se desprende que se apoya en la defensa de que la actora no presenta deuda ante sus registros y que la misma ha afrontado una deuda que le era ajena. Su postura ha sido claramente desacreditada por su conducta vinculante anterior.

Resta a mi criterio realizar otra aclaración que entiendo de interés, para poder comprender porque considero procedente la recepción del agravio de la actora ante el rechazo de su daño moral.

La Magistrada en los considerando ha dicho: “En todo caso, la sra. Idañez se hizo cargo de una situación que no le correspondía, por su propia voluntad, pues como ella misma manifiesta la firma demandada le informó siempre que no poseía deuda y en cambio le reclamaba a su cuñada Dalbene deudas que no explicaban, por lo tanto debió dejar que el problema sea resuelto por Dalbene, como lo estaría haciendo según deja entrever en su declaración testimonial.” (El destacado me pertenece).

No concuerdo con esta opinión, ya que como bien he analizado con anterioridad ha quedado acreditado que la demandada ha cobrado a la actora una deuda que le atribuía, que no ha informado de manera veraz ni concreta cual era su origen y a quién pertenecía, que no ha informado los conceptos que integraban la misma, con lo cual realizar una afirmación de este tipo radica en un error toda vez que la propia parte citada ha reconocido la deuda en cabeza de la actora, situación que ahora pretende desmentir. Cabe aclarar que tampoco concuerdo que aquí la actora este realizando un reclamo de características similares al interpuesto por la Sra. Dalbene, conclusión que extrae de la declaración testimonial de la misma.

De los mismos dichos de la testigo emana que los reclamos eran muy diferentes, y pone énfasis en el acoso que recibió por parte de la demandada insistente en el cobro de una deuda a su persona, a su vez informa que la suma que le reclamaban a ella como deuda, no se correspondía a la que informaban a la actora como una deuda de esta última, y recalco una vez más que la testigo informa que dichas sumas reclamadas fueron completamente diferentes a la que terminó abonando la actora. Es más, hasta aclara que en la tramitación de la denuncia contra la demandada en sede administrativa, con el objeto de arribar a un acuerdo conciliatorio la demandada le ofrece condonarle una deuda y abonarle una suma en concepto de resarcimiento por los reclamos entablados, lo cual no aceptó porque ella no debía suma alguna, y porque la supuesta deuda fue abonada por la actora. Es de destacar que clarifica la testigo que este acuerdo fue ofrecido con posterioridad a que la actora abonara la deuda, con lo cual demuestra una

vez más la confusión de la demandada y desidia en corregir su accionar defectuoso. La misma testigo deja en claro el peregrinar que tuvieron que realizar en conjunto a la Sra. Idañez para tratar de dilucidar a que línea correspondía la deuda, su origen y periodo en el cual se había generado ya que les informaban a ambas por diferentes medios (mails y telefónico) deudas diferentes. Indica que se apersonaron aproximadamente seis veces en la sucursal de la Ciudad de Neuquén, destacando que siempre la derivaban a canalizar sus reclamos por medio de llamadas por teléfono, hasta que empecinadas en que las atendiera un 'persona física' obtuvieron la emisión de un cupón de pago y recibo que fue a nombre de la actora como ya he destacado.

No puede desconocerse la desprolijidad, negligencia y desidia de parte de la demandada que se ha divisado en este caso en su intento férreo de querer cobrarse una deuda respecto de la cual no sabe informar absolutamente ningún dato, ni a quien direcciona el reclamo, haciéndose del dinero de la actora sin poder aclararle fehacientemente el origen de la deuda (cargos variables) y por último desconocer esa deuda percibida y atribuida a esta última.

Es más habiendo transcurrido todo este proceso no podemos determinar a ciencia cierta que le han cobrado a la actora y por que conceptos, viniendo a esta instancia además la demandada adjuntado un listado de cuenta corriente atribuida a la línea de la actora en el que no figura el cobro que se le efectuara de la deuda que además se le atribuyera. Ello resulta inadmisibile y en todo caso esa confusión generada por su parte no puede favorecerla.

No puedo desconocer que todo este deambular de la actora yendo y viniendo a las oficinas de la demandada en la Ciudad de Neuquén, sin poder de manera concreta ser informada en relación a si poseía o no una deuda, con el solo afán de cumplir con sus obligaciones ante la demandada, no puede serle perjudicial a sus intereses y debe ser reconocido el daño causado. Ha tenido que padecer reclamos de una deuda que oportunamente se le imputó y que aún en esta instancia no se sabe a ciencia cierta si correspondía a su persona como cliente de la demandada, debiendo soportar que al judicializar el reclamo la accionada manifieste que nunca poseyó deuda alguna ante la misma.

Cabe preguntarse en concepto de que servicio o deuda le cobró la demandada la suma de \$ 3.456,04 a la actora, ya que el recibo de pago lo emitió a su nombre bajo un número de cliente y cuenta que no se correspondía con el que ella era identificada en la facturación. Es claro que el concepto "cargos variables" vertido en el trámite

administrativo no resulta muy clarificador.

No debemos perder de vista que nos encontramos ante un consumidor, que ante estas prácticas abusivas de los proveedores, y encontrándose ante reclamos de deudas no quiere más que averiguar de que se trata ello para abonar si correspondiere y de esta forma volver al curso normal de su vida, sin molestias.

Esta actitud se ha visto desplegada en este caso, con lo cual no puedo negar que haber padecido por meses esta inquietud de no saber si debía o no, si la deuda le pertenecía a ella o a la Sra. Dalbene, su cuñada, le generó una intranquilidad angustiante que no se corresponde con el trato digno y de respeto que deben brindar los proveedores a sus clientes.

Sumado a ello tener que soportar el desgaste de la relación familiar con su cuñada a causa de los reclamos de deuda realizados por la demandada que direccionaba a la Sra. Dalbene pero informando que la deuda pertenecía a la línea de la actora, como luego sostuvo en el trámite administrativo.

Como puede observarse la situación a la que se ha visto expuesta la actora ha generado un daño que corresponde sea resarcido.

Considero oportuno compartir esta reflexión doctrinaria: '§ 4. El chantaje a que se hallan expuestos consumidores y usuarios. - Nos referimos a ellos como víctimas, pero no sólo cuando aparecen públicamente como deudores morosos (muchas veces sin serlo), afectando su dignidad personal, sino que, además, esta situación trae aparejado el cierre de sus créditos. Así, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil estableció: "La existencia de datos de contenido patrimonial desactualizados y erróneos, repercute en el espíritu y en los sentimientos o afecciones más íntimas [de una persona], ya que implican un ataque a su honor, a su imagen y reputación que debe ser resarcido" ...' (El destacado me pertenece). (Autor: Farina, Juan M. Defensa del consumidor y del usuario. Comentario exegético de la ley 24.240 con las reformas de la ley 26.361. Edición cuarta. Editorial Astrea. Pág. 38/39).

Con lo cual considero que la demandada no ha tratado de manera digna a la actora, repercutiendo de manera directa en su moral, ya que ha dispensado un trato por fuera de los parámetros establecidos en el estatuto de defensa del consumidor.

Así se ha dicho al respecto del trato digno que: 'VI. Trato digno. El derecho a la dignidad y por extensión al trato digno, es un derecho fundamental (art. 42 CN) y ha sido consagrado como derecho humano en diferentes tratados internacionales que forman parte de nuestro derecho positivo (5) . El trato digno implica dirigirse hacia una

persona con el respeto que se merece por su condición de ser humano, otorgándole la debida atención y consideración para que no vea afectada su dignidad ni su honor. Cualquier conducta que esté por fuera de él, que lesione o afecte sus derechos más íntimos o su esfera íntima o moral, atentará contra su dignidad. La exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones ni mortificaciones (6) . Incluso, por ser el trato digno un derecho fundamental de los consumidores (art. 42 CN), los jueces podrán limitar la autonomía de la voluntad en pos de garantizarlo (7) . El incumplimiento al trato digno merece reproche, no solo por la inobservancia de la norma en cuestión, sino también por el deber general de no dañar al otro (art. 1710 Cód. Civ. y Com.). La LDC establece qué es lo que no se podrá hacer en orden de garantizarle a la persona un trato digno (art. 8° bis, LDC). De esta manera, menciona que los proveedores, para no violar el derecho al trato digno, "[d]eberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias [...]". Una conducta vergonzante será aquella que resulte deshonrosa o humillante. Una conducta vejatoria será la que lleve al consumidor a sufrir molestias, padecimientos o incluso algún perjuicio. Por su parte, una intimidatoria será la que lleve ínsita algún tipo de amenaza o infunda temor (8) . En el Cód. Civ. y Com. recepta el derecho a la dignidad y la posibilidad de reclamar su prevención y reparación (arts. 51 y 52). A su vez, también establece entre los objetos prohibidos de los contratos aquellos que sean contrarios a la dignidad de la persona humana (art. 1004, Cód. Civ. y Com.). El trato digno también está receptado en el Cód. Civ. y Com., que establece que el respeto a la dignidad debe ser conforme a los tratados de derechos humanos (art. 1097), lo cual es consistente con la primacía del diálogo de fuentes como herramienta interpretativa del Cód. Civ. y Com. (arts. 1° y 2°). A su vez, el Cód. Civ. y Com. trata específicamente al trato equitativo (art. 1098, Cód. Civ. y Com.). En el fallo, de acuerdo a lo dicho por el juzgador, el proveedor llevó a cabo una conducta que atentó contra la dignidad del consumidor, al someter a un servicio que se ofrece como gratuito a condiciones contractuales que no fueron adecuadamente informadas. El trato digno atraviesa toda la relación de consumo. Es por esto que en ocasiones encontraremos que el incumplimiento del deber de información, conllevará una violación al trato digno del consumidor. No obstante, será algo que deberá evaluarse en cada situación en particular.´ (Autores: Beltramo, Andrés N. Guillem, Sheila L.EL DERECHO DEL CONSUMIDOR Y LA APLICACIÓN JURISPRUDENCIAL DE SUS PRINCIPIOS.

Publicado en: JA 2018-I, 458 • SJA 14/03/2018, 20 Cita Online: AP/DOC/26/2018).

No puede desconocerse que la 'dignidad humana y el correspondiente trato digno' es un deber/derecho que surge del mismo bloque constitucional, y que ha sido receptado por el estatuto de defensa del consumidor siendo un deber a cumplir por los proveedores de bienes y servicios con destino al consumo, así: '... la norma impone a los proveedores el deber de garantizar a los consumidores condiciones de atención y trato digno y equitativo. La amplitud de la caracterización abarca múltiples comportamientos que se observan en el mercado y otros que en el futuro serán adoptados por lo proveedores. Se trata de un estándar o modelo de comportamiento que el proveedor está obligado a observar en la relación de consumo (91) . Tiende a resguardar la moral y salud psíquica y física de las personas, porque la ausencia un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales del usuario, agraviándolos en su honor. Asimismo atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo. (Autor: COLAZO, IVANA INES. 'El trato digno y equitativo al consumidor a la luz de los principios constitucionales Publicación: www.saij.jus.gov.ar, 1 DE MARZO DE 2011).

También se ha dicho que: 'El trato es digno cuando respeta la condición humana en un sentido genérico, asumiendo la igualdad constitutiva de todos los sujetos-personas, y es equitativo cuando considera y respeta a la condición humana en un sentido más concreto o específico, teniendo en cuenta las particularidades y/o heterogeneidades de los usuarios y consumidores, derivadas de la edad, la formación cultural, la experiencia, etcétera, evitando las prácticas abusivas de los proveedores [36]. El artículo 8° bis de la ley 24.240 dispone en lo pertinente que los proveedores "Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias", agregando una tutela especial a los consumidores extranjeros, sobre los que no se podrá ejercer "diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios" que se comercialicen, salvo casos basados en "en razones de interés general debidamente fundadas" autorizados por la autoridad de aplicación.' (Autor: Rosatti, Horacio DanielLA "RELACIÓN DE CONSUMO" Y SU VINCULACIÓN CON LA EFICAZ PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS POR EL ARTÍCULO 42 DE LA CONSTITUCIÓN NACIONAL. Eficacia de los derechos de los consumidores. Revista de Derecho Privado y Comunitario. Tomo: 2012 1. Cita: RC D 21/2015).

Considero ilustrativo compartir un fragmento de un publicación del Dr. Barreiro Rafael, que si bien realiza un comentario al art. 27 de la LDC, y como bien es sabido su aplicación es a los servicios públicos no domiciliarios, no veo porque no podría extenderse este deber a los servicios públicos no domiciliarios como lo es la telefonía móvil.

Así ha dicho este autor que: 'En tal sentido, se ha advertido en referencia a la disposición del art. 27 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) que "existe una tendencia creciente a que el consumidor o usuario tenga a su disposición una vía de comunicación con el proveedor a través de la cual puede entablar diálogo con una persona \de carne y hueso\' y no con una máquina, pues ésta última tiene una capacidad de atención y de resolución de problemas que suele ser limitada y no apta para hacer frente a las distintas necesidades que puede presentar el usuario" (1) . El contacto personal con otra persona humana adquiere de esta manera un perfil que apunta a evitar el trato frío y distante que se percibe si el planteo del consumidor es atendido por una máquina. En la legislación nacional, aunque está previsto para los servicios públicos domiciliarios, no cabe descartar su aplicación a otras situaciones como se verá luego. Se vinculan con esta cuestión la certeza y suficiencia de la información que pueda recibirse a los fines pretendidos por el consumidor o usuario, sea que consistan en el cese de la relación o en la adecuación de las prestaciones base del reclamo, y el deber general de evitar ser perjudicado por una pluralidad de conductas que, como contrapartida, beneficien al prestador del servicio. Individualmente consideradas esas actitudes pueden tener escasa relevancia, pero ciertamente la potencialidad dañosa se incrementa con su reiteración. El contexto fáctico puede, de tal manera, derivar en ejercicio abusivo de los derechos. Cuando las relaciones de consumo se construyen basándose en el desinterés, el desprecio o la impericia del proveedor es notorio que el vínculo así originado resulta susceptible de producir daños materiales y padecimientos espirituales que deben resarcirse. Conductas de esta clase no pueden quedar impunes ni ser toleradas porque las exigencias de la vida comunitaria repugnan esa realidad. No basta con introducir productos o servicios en el circuito económico que sean inocuos o adecuadamente apropiados para cumplir el propósito a que están destinados, sino que, además, dichas actividades lucrativas deben acompañarse con una permanente y fluida asistencia al consumidor de manera tal que se le permita alcanzar un alto grado de satisfacción que no sólo se relaciona con la calidad de la prestación esperada. El negocio, la operación, en definitiva, el vínculo jurídico y económico que une al consumidor con el proveedor

necesariamente debe colmar las expectativas o respetar la confianza generada en quien requiere un bien o servicio con el carácter finalista que exigen los arts. 1 de la LDC y 1092 del CcyC.´ (Barreiro, Rafael F. LA PACIENCIA DEL CONSUMIDOR, LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS. Publicado en: RCCyC 2016 (octubre), 151 • LA LEY 23/11/2016, 5 • LA LEY 2016-F, 335. Cita Online: AR/DOC/2942/2016).

Y continúa su postura la cual comparto de la siguiente manera: ´Por ese motivo si la empresa proveedora incurrió en incumplimiento imputable ejecutando deficientemente las prestaciones que tenía a su cargo, no adecuó su obrar al estándar de profesionalidad que le era requerido, quebrando con tal proceder las legítimas expectativas del usuario de sus servicios (arg. cciv 902 que se corresponde con el actual y más completo art. 1725 Cód. Civil y Comercial), debe responder por los perjuicios a éste irrogados. Y en esa dirección parece notorio que no se puede ponderar la conducta del proveedor de servicios con los mismos parámetros aplicables a un neófito, pues su actividad profesional debe ajustarse a un standard de responsabilidad agravada. En tal sentido cabe precisar que el art. 954 del Cód. Civ. y su doctrina, previsión legal incorporada actualmente al art. 332 del Cód. Civil y Comercial, admite una nueva lectura, en clave de consumidor; la inexperiencia es la ineptitud negocial, la falta de habitualidad en el intercambio y, la ligereza -antes contemplada como misteriosa o inadecuada- surge nítida en la sociedad actual. Es la fuente principal de los desequilibrios que la legislación que protege a los consumidores y usuarios se ordena a precaver.´ (Barreiro, Rafael F. Obra citada).

En autos nos encontramos ante una proveedora de un servicio público no domiciliario que no ha cumplido con un standard de conducta respetuosa hacia el consumidor, por el contrario, no solo pone en cabeza del mismo el deber de tener que investigar si es deudor o no, no le brinda información certera, y por si fuera poco le cobra una deuda que en el trámite administrativo le imputa para luego en autos sostener que no le pertenecía a la actora ya que niega que ésta haya tenido deuda alguna ante sus registros. Pues bien, considero que esas circunstancias son suficientes para sostener que se colocó a la actora en una disyuntiva insuperable y frustrante de sus afecciones íntimas, lo cual pudo ser evitado con un mínimo de diligencia por parte de la demandada. En consecuencia, considerando que el daño ha sido probado entiendo procedente en esta instancia valorar el mismo.

Es oportuno citar un fragmento de un voto del Dr. Gustavo Martinez que ilustra la

actividad de la judicatura en cuanto a la difícil tarea de valorar el dolor y/o molestias en la índole espiritual: 'Y es que, como muchas veces hemos dicho, la indemnización por daño moral es una tarea extremadamente difícil, porque precisamente el dolor y las afecciones de orden espiritual, no resultan por esencia medibles económicamente. Hay siempre una gran dosis de discrecionalidad en la decisión jurisdiccional, que desde mucho tiempo se viene tratando de acotar, procurando acordar mayor objetividad y consecuente legitimidad a la decisión, atendiendo a lo decidido con anterioridad en casos que pudieran ser de algún modo asimilables. En nuestra jurisdicción desde el viejo precedente 'Painemilla c/ Trevisan' (Jurisprudencia Condensada, tº IX, pág.9-31), se ha sostenido que "no es dable cuantificar el dolor ya que la discreción puede llegar a convertirse en arbitrio concluyéndose en cuanto a la tabulación concreta de este rubro, que su estimación es discrecional para el Juzgador y poca objetividad pueden tener las razones que se invoquen para fundamentar una cifra u otra. Es más, el prurito de no pecar de arbitrario que la efectiva invocación de fundamentos objetivos, lo que lleva a abundar en razones que preceden a la estimación de la cifra final. La única razón objetiva que debe tener en cuenta el Juzgador para emitir en cada caso un pronunciamiento justo, es además del dictado de su conciencia, la necesidad de velar por un trato igualitario para situaciones parecidas... Por cierto que nunca habrá de agotarse en la realidad, pero la orientación emprendida en esta tarea, el catálogo de las posibilidades que nos pondrá de manifiesto la realidad..." ("El daño moral en las acciones derivadas de cuasidelitos, Felix E. Sosa y Mercedes Laplacette, pág. 6).'
(CASTRO ADRIANA DANIELA C/ COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA S.A. Y OTRA S/ COBRO DE PESOS (Ordinario), E: A-2RO-734-C3-15, Se. 13/09/2017).

Es así que teniendo en cuenta la postura que ha asumido esta Cámara en cuanto al daño moral, la cual comparto, deberá tenerse en cuenta como uno de los patrones posibles a considerar los casos similares para evitar situaciones injustas entre los justiciables. Entonces es prudente traer a colación los siguientes casos que entiendo comparten similitudes con el presente, así es que en el expediente N° 42412, en el que se comprobó un trato indigno se le otorgó a la actora la suma de \$ 30.000 al 09/11/2015, en el expediente N° A-2RO653-2015 en el que se imputó erróneamente una deuda a la actora se le otorgó la suma de \$4 0.000 al 5-12-2016; en el expediente N° B-2RO-189-C5-17 comprobado entre otras faltas el trato indigno propinado a la consumidora se otorgó \$ 25.000 al 04/09/2017.

Teniendo en cuenta que los daños extrapatrimoniales son literalmente irreparables con

dinero, su indemnización es en verdad una compensación o recompensa patrimonial (‘compensación’ en sentido vulgar) por el menoscabo extrapatrimonial, en vez de un resarcimiento en sentido técnico.

Por lo cual considero sensato y juicioso acorde las circunstancias acreditadas en autos proponer la procedencia del rubro daño moral por la suma de \$ 30.000.- , por entender que la misma es una suma acorde a la reparación de los padecimientos vivenciados por la actora.

Finalmente, considero probado en autos la procedencia del daño moral por lo que propongo al acuerdo su recepción en la suma estipulada de \$ 30.000 más intereses a devengar desde la fecha del hecho (30/09/2015) hasta la fecha de la sentencia de primera instancia a una tasa del 8% anual.

4.2.- Seguidamente he de tratar de manera conjunta el agravio expuesto por la parte demandada y actora en relación a la procedencia o no del daño punitivo, y de confirmarse la procedencia si corresponde la elevación del monto concedido.

En primer lugar he de adelantar mi postura, que es una consecuente derivación del análisis recientemente realizado en el punto anterior, considerando procedente el daño punitivo en este caso atento que en autos se encuentran acreditadas inconductas de la demandada proveedora del servicio de telefonía móvil.

Concuero con el criterio de la Magistrada, quien ha valorado la reticencia a brindar información a la actora sin razón alegada como una falta grave a considerar y por ende merecedora de la multa punitoria.

Pero he de agregar que al examinar la procedencia del daño moral, se han valorado otras inconductas tales como la contradicción de la demandada con una conducta vinculante de su parte anterior a este pleito y la dispensa de un trato indigno por parte de la proveedora del servicio hacia la actora. Este trato se ve reflejado, como bien lo he mencionado con anterioridad, no solo en la falta de información veraz y precisa o bien una actitud desinformativa, sino en el cobro de una deuda que no supo justificar si se encontraba dicha obligación de pago en cabeza de la actora (y que luego si le atribuyó), siendo su actitud poco profesional la que hizo enredar a la actora en confusiones que la llevaron a presentarse varias veces ante sus oficinas en busca de una solución a sus problemas. Que puede colegirse de ello que la demandada presentó un mecanismo de accionar basado en practicas abusivas de su posición de mercado, lo que ha llevado a una simple consumidora ha tener que desplegar todas las herramientas posibles a su alcance para solucionar el avasallamiento de sus derechos consumeriles. Es así que

como bien decía, se presentó varias veces en las oficinas de la demandada en la ciudad de Neuquén, hasta que por fin consiguió que la atendiera personal de la empresa, quien emitió un cupón de pago y recibo, que como bien resalté éste último no presenta detalle del origen de la deuda que se le imputaba, ni mucho menos identifica de manera correcta a la cliente que obligó a su pago.

En el caso el incumplimiento del deber de información ha sido contumaz, ha procurado la demandada mantener oculto el mecanismo que practicó para el cobro de una deuda a la actora que luego le atribuyó en sede administrativa y respecto de la cual contradiciendo su postura anterior y en una actitud claramente ilegítima y violatoria de la confianza y la lealtad luego negó rotundamente su existencia, al presentarse a contestar la demanda en autos.

Nunca aclaró por qué facturó como lo hizo, al momento de ser abonada si correspondía o no esa deuda a la actora, o bien brindar explicaciones del por qué extendió un recibo de pago a su nombre por un monto sin justificativo alguno y con diferente número de cuenta y cliente. Menos, claro está, explica el porqué le atribuye una deuda a la actora en una instancia anterior y luego se presenta en estos autos y no solo desconoce esa deuda sino que adjunta un listado de cuenta corriente que atribuye a la línea de la actora en el cual no figura el cobro que se le efectuara.

Esa sinuosa conducta la mantuvo ante los reclamos de la actora, nada explicó en la etapa de mediación, ni al contestar la demanda para evitar la condena, por lo que infiero que considera que es conveniente mantener oculta la razón del cobro que le efectuara a la actora el que -insisto- representaba unas 7 veces lo que esta abonaba mensualmente por su línea.

Ello es inadmisibles y hace presumir una razón de peso para no brindar la información, una conveniencia espuria o un total desinterés por los derechos de los consumidores.

La gravedad de la falta se sigue por el solo hecho de mantener oculta la información por qué se facturó y cobró un monto dinerario como se hizo, sin reconocer error alguno, ni dar justificación, agravado por el hecho de variar su conducta respecto de lo manifestado en sede administrativa.

En una empresa que tiene millones de usuarios del servicio la falta de transparencia es grave, máxime dentro del marco del derecho de los consumidores.

Aquí es donde entra a jugar el rol sancionatorio y disuasivo del daño punitivo, ante la actitud intolerante que debe asumirse ante la presencia acreditada de estas prácticas abusivas de mercado.

Considero ilustrativo compartir el informe de elevación de la Ley 26361 que introdujo el daño punitivo a través del artículo 52 bis, que señala como fundamentos de esta incorporación, los siguientes: 'El artículo propuesto incorpora al estatuto del consumidor la figura del daño punitivo del Derecho anglosajón, consistente en una sanción de multa a favor de aquél cuando ha sido víctima de una conducta disvaliosa del proveedor. Distinta de las demás sanciones impuestas a éste en tanto en cuanto afecta al conjunto social con esa conducta, y distinta también de las indemnizaciones por daños concretos que deba reparar. Es de la misma naturaleza que el resarcimiento actualmente vigente del veinticinco por ciento de toda la suma reclamada o concepto indebido facturado, dispuesto a favor del usuario de servicios públicos por el artículo 31 de la ley, así como también similar a otras multas o sanciones establecidas en nuestro ordenamiento jurídico por diversas normas del Derecho Civil o Laboral. Con el daño punitivo se trata de desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio, pues, en sí, resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad. Acerca de esta multa civil, como también se la llama, se establece la facultad del juez de aplicarla y graduarla conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, estableciendo un tope en tributo al principio de reserva de la ley penal, atento al carácter punitivo del instituto'. (El resaltado me pertenece).

La 'perversa ecuación' a la que hace referencia, es la que motivó la incorporación al Estatuto del Consumidor de los daños punitivos otorgándole a los jueces la posibilidad de aplicarlos y graduarlos conforme las inconductas de los proveedores acreditadas.

Pero su fin último ha sido corregir del mercado esta 'ecuación perversa' que se encuentra íntimamente relacionada con las practicas abusivas que son las que dan forma practica de aplicación de la misma en el mercado.

Como puede inferirse es el impacto económico del derecho de prevención el que impulsa a una empresa a evaluar la mayor rentabilidad aportada por cometer un perjuicio en la sociedad al comercializar un producto o servicio mediante una practica abusiva, que invertir dinero en corregir dicha practica ajustando un protocolo de acción sujeto a derecho.

En autos puede observarse que la demandada ha preferido el silencio, la confusión, sin siquiera en esta instancia aclarar cual ha sido la verdad objetiva de la situación a la que fue sometida la actora.

Y ahí puede inferirse que nos encontraríamos en presencia de esta 'perversa ecuación', siendo más beneficioso el silencio y ocultamiento de un error o práctica violatoria de los

derechos de los consumidores, y por supuesto más rentable que la probabilidad de reparar los perjuicios irrogados a su cliente.

Destaco por último la actitud de desinterés develada por la accionada en el trámite administrativo antes aludido en el cual frente a un perjuicio invocado por la actora de \$ 3.456,04.- (suma abonada por su parte) ofrece a los fines conciliatorios un crédito de \$ 1.000.- a ser acreditados en su línea.

Es por ello que no concuerdo con la suma sentenciada por la Jueza de primera instancia, por lo que propongo su elevación acorde a las inconductas desarrolladas por la demandada en el iter consumeril que la une a la actora.

Por lo tanto, propongo al acuerdo rechazar el agravio del demandado en cuanto a la improcedencia del daño punitivo, confirmando en este punto el decisorio pero recogiendo el agravio de la parte actora, con lo cual considero prudente elevar el daño punitivo de la suma de \$ 10.000 al monto reclamado en su demanda, esto es la suma de \$ 70.000 más intereses a devengar desde la del hecho (30/09/2015) hasta la fecha de la sentencia de primera instancia a una tasa del 8% anual.

5.- Habiéndose elevado el monto indemnizatorio de la suma de \$ 10.000 a \$ 100.000.-, siendo este el nuevo monto base a considerar corresponde modificar en consecuencia los honorarios regulados en primera instancia (art. 279 del CPCyC), por lo que propongo regular al Dr. Nicolas Oscar Diaz la suma de \$ 17.000.- y de la Dra. Milva Desprini \$ 3.000.- (audiencia fs. 82); los del Dr. José Maria Iturburu en la suma de \$ 8.000.-; los del Dr. Jorge Luis Fagalde Ulloa en la suma de \$ 3.500.-; y los de la Dra. Analía Lorena Lucarini en la suma de \$ 3.500.- (MB: \$ 100.000.- conf. Arts. 6, 7, 8, 40 y cctes. Ley 2212).

6.- Atento el modo de resolver propuesto las costas de esta instancia propongo se impongan a la demandada con base al principio de la derrota (art. 68 del CPCC).

6.1.- En cuanto a los honorarios por la labor recursiva, teniendo en cuenta el resultado obtenido, la extensión y calidad de la labor cumplida, propongo se regulen los honorarios de la siguiente manera: al Dr. Nicolas Oscar Diaz en un 30 %, y al Dr. José Maria Iturburu en un 25 % de los que se le fijaran por la labor profesional desplegada en primera instancia.

7.- En consecuencia de ser receptada mi propuesta FALLO:

7.1.- Rechazando el recurso de la parte demandada TELEFONICA MOVILES DE ARGENTINA S.A., con costas a su cargo.

7.2.-Haciendo lugar al recurso de la actora y en consecuencia declarar procedente el

daño moral por la suma de pesos treinta mil (\$ 30.000) más intereses del modo propuesto en el considerando 4.1.-, y elevar el monto del daño punitivo a la suma de pesos setenta mil (\$ 70.000) más intereses del modo propuesto en el considerando 4.2.-

7.3.- Elevar los honorarios regulados en primera instancia conforme nuevo monto base (\$ 100.000) y regular al Dr. Nicolas Oscar Diaz la suma de \$ 17.000.- y a la Dra. Milva Desprini \$ 3.000.- (audiencia fs. 82); los del Dr. José Maria Iturburu en la suma de \$ 8.000.-; los del Dr. Jorge Luis Fagalde Ulloa en la suma de \$ 3.500.-; y los de la Dra. Analía Lorena Lucarini en la suma de \$ 3.500.-.

7.4.- Regular los honorarios de los Dres. Nicolas Oscar Diaz en un 30 %, y José Maria Iturburu en un 25 % de los que se le fijaran por la labor profesional desplegada en primera instancia. MI VOTO.

EL DR. GUSTAVO ADRIAN MARTINEZ, DIJO: Que compartiendo los fundamentos expuestos por el Dr. DINO DANIEL MAUGERI, VOTO EN IGUAL SENTIDO.-

EL DR. VICTOR DARIO SOTO, DIJO: Que atendiendo a la coincidencia de opinión de los dos primeros votantes, se abstiene de emitir su opinión (art.271 C.P.C.).-

Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería,

RESUELVE: 1.- Rechazando el recurso de la parte demandada TELEFONICA MOVILES DE ARGENTINA S.A., con costas a su cargo.

2.- Haciendo lugar al recurso de la actora y en consecuencia declarar procedente el daño moral por la suma de pesos treinta mil (\$ 30.000) más intereses del modo propuesto en el considerando 4.1.-, y elevar el monto del daño punitivo a la suma de pesos setenta mil (\$ 70.000) más intereses del modo propuesto en el considerando 4.2.-

3.- Elevar los honorarios regulados en primera instancia conforme nuevo monto base (\$ 100.000) y regular al Dr. Nicolas Oscar Diaz la suma de \$ 17.000.- y a la Dra. Milva Desprini \$ 3.000.- (audiencia fs. 82); los del Dr. José Maria Iturburu en la suma de \$ 8.000.-; los del Dr. Jorge Luis Fagalde Ulloa en la suma de \$ 3.500.-; y los de la Dra. Analía Lorena Lucarini en la suma de \$ 3.500.-.

4.- Regular los honorarios de los Dres. Nicolas Oscar Diaz en un 30 %, y José Maria Iturburu en un 25 % de los que se le fijaran por la labor profesional desplegada en primera instancia.

Regístrese, notifíquese y vuelvan.-

DINO DANIEL MAUGERI
JUEZ DE CÁMARA
GUSTAVO ADRIAN MARTINEZ
PRESIDENTE

VICTOR DARIO SOTO
JUEZ DE CÁMARA
(En Abstención)
Ante mí: MARCELA LOPEZ
Secretaria Subrogante
nvp