

CAUSA N° CH-60289-C-0000

Choele Choel, 16 de Diciembre de 2024.

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver en estos autos caratulados: "**VILLALOBOS DAYANARA C/ ADT SECURITY SERVICES S.A. S/ SUMARISIMO**", EXPTE. N° CH-60289-C-0000, de los que,

**RESULTA:** Que en fecha 15/12/2021 adjunta documental y se presenta la Señora Dayanara Villalobos con el patrocinio letrado de la Doctora Denise Mariana Guiretti y del Doctor Pablo Squadroni, iniciando demanda sumarísima en los términos del Art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor contra la empresa ADT Security Services S.A., por hostigamiento sistemático en intento de cobro sin causa de la contratación del servicio, e indemnización de daños y perjuicios.

En tal sentido, solicita se condene a la demandada a reparar los daños ocasionados en virtud de su práctica abusiva, debiendo pagar una indemnización de **\$1.807.470** y/o lo que en más o menos surja conforme a la prueba que resulte de autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, con costas a su cargo.

Manifiesta que en el año 2019 contrató los servicios de ADT Security Services S.A. a fin de instalar una alarma en su domicilio particular.

Dice que previo a la contratación solicitó información respecto del alcance de los sensores de alarma, debido a que poseía un perro y si los sensores tomaban sus movimientos el sistema de alarma no funcionaría.

Sigue diciendo que frente a ello, desde la empresa le manifestaron que los sensores no tomarían los movimientos del animal.

Refiere que al contratar el servicio, la demandada procedió a debitar de su Tarjeta Visa del Banco Hipotecario -en 3 débitos- la suma de \$ 1.266,33 cada uno, sumando el monto total de \$ 3.799,00.

Sostiene que en fecha 08/08/2019, aun cuando le quedaba una cuota para cancelar la contratación del servicio, se presentó en su domicilio particular un técnico de ADT a fin de instalar la alarma y los sensores; y que al consultarle nuevamente por el animal, éste le indicó que los sensores sí tomarían sus movimientos.

Continua diciendo, que por esa razón, le requirió que no instale la alarma dado que le habían informado errónea y maliciosamente lo contrario, rescindiendo la contratación por causa imputable a la demandada.

Destaca que en ese momento el técnico dejó constancia de lo ocurrido en el remito N° 00010222 de fecha 08/08/2019 en el que puede leerse *“Cliente posee mascota que excede los kg. permitidos por los sensores de movimiento”*.

Relata que a partir de ese momento, ADT comenzó a hostigarla por diferentes medios -teléfono, mail, WhatsApp- reclamándole por una deuda inexistente ya que finalmente el servicio no se había contratado.

Refiere que frente a ello, se presentó en OMIC de Río Colorado iniciando un reclamo administrativo ante la demandada a fin de que le reintegren las sumas debitadas de su tarjeta de crédito.

Dice que, en atención al reclamo iniciado, en fecha 26/10/2020 el apoderado de la demandada envió un mail a la OMIC que reza lo siguiente: *“conforme surge de nuestros registros, verificamos que la cuenta de Villalobos, Dayanara Elizabeth se encuentra cancelada y se ha registrado efectivamente su baja como cliente. A su vez aprovechamos el presente escrito para acompañar libre de deuda”*.

Sigue diciendo que en el libre deuda puede leerse *“luego de haber verificado la situación de la cuenta de monitoreo de referencia informamos que la misma se encuentra dada de baja y solicitamos la presente sea considerada constancia suficiente de libre de deuda a todo efecto”*.

Destaca que con el reintegro de su dinero y el libre de deuda otorgado supuso que ya no la hostigarían más, pero por el contrario todo se volvió mucho más intenso ya que comenzó a recibir mails con los que se la incitaba a pagar, informándosele cada mes un monto diferente a abonar, proponiéndole cancelaciones con descuentos y haciéndosele saber que si no abonaba se iniciaría la etapa judicial.

Indica que el hostigamiento también se llevó a cabo mediante WhatsApp y llamadas telefónicas, para lo cual y a modo ilustrativo transcribe el siguiente mensaje enviado en abril de 2021 que reza: *“Buenas tardes Señora DAYANARA VILLALOBOS DNI19065000 ya que incumple los pagos de sus cuotas vencidas y hace caso omiso a nuestros mensajes sobre la deuda que mantiene con ADT Seguridad Interactiva.*

*Nuestros abogados se estarán acercando a su lugar de domicilio CASTELLI 180 RIO COLORADO RIO NEGRO para llevar el oficio judicial para así proceder con el cobro de la deuda que tiene con nosotros mediante el EMBARGO DE BIENES. Aguardamos su comunicación y la de su abogado”.*

Refiere que toda la persecución descripta la obligó a tener que contratar los servicios de un abogado, pasando primero por la etapa de mediación y ahora iniciando esta demanda.

En cuanto a la plataforma jurídica aplicable, sostiene que la relación que une a las partes queda enmarcada en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, ya que contrató los servicios de ADT en virtud de necesitar más seguridad en su domicilio, siendo la demandada una empresa reconocida en la localidad que ha instalado varias alarmas, razón por la cual le generaba confianza; quedando comprendida la actora en el Art. 1 y la demandada en el Art. 2 de la LDC.

Asimismo, dice que la relación de consumo se configura por la unilateral y abusiva actitud de la demandada y de allí que se torna exigible aplicar toda la protección a la actora en su carácter de consumidora.

Reclama como rubros indemnizatorios: daño emergente, moral y punitivo. Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 23/12/2021 se la tiene por presentada, parte, en el carácter invocado, con patrocinio letrado y por constituido domicilio procesal. Se agrega la prueba documental acompañada y se tiene por ofrecida la restante.

Se asigna el trámite de las normas del proceso sumarísimo en los términos del Art. 53 de la LDC, y se dispone conferir traslado de la demanda.

Asimismo, se da intervención al Ministerio Público Fiscal a los efectos previstos por el Art. 52 -segundo párrafo- de la Ley N° 24.440.

En fecha 15/05/2022 adjunta documental y se presenta el Doctor Esteban Ariel Sampayo, en su carácter de Letrado Apoderado de ADT SECURITY SERVICES S.A, contestando el traslado de demanda cuyo rechazo solicita con costas.

Seguidamente y de conformidad con lo dispuesto por el Art. 356 -inc. 1°- del CPCC niega todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de demanda que no sean objeto de un expreso reconocimiento de su contestación.

Niega que su mandante hubiere violado la Ley N° 24.240 o cualquier otra norma; qué hubiere existido hostigamiento a la actora; qué hubiere intentado un cobro sin causa de una supuesta contratación; qué hubiere utilizado WhatsApp, teléfono o mail para hostigar a la actora; qué hubiere cometido una práctica abusiva; qué a la actora se le hubiere informado que los sensores del servicio de monitoreo remoto de alarmas no tomarían los movimientos de un animal; qué el día 08/08/2019 un técnico de ADT le hubiere informado a la actora que los sensores sí tomarían los movimientos de un animal; qué la actora rescindiere la contratación por causa imputable a ADT; qué la actora comenzara desde entonces, a sufrir un hostigamiento constante y sistemático; qué se le requiriera a la actora que abone una deuda derivada de la prestación de servicios; qué hubiere enviado mails, WhatsApp o efectuado llamados telefónicos a la actora; qué la actora hubiere tenido que contratar los servicios profesionales de un abogado; qué la actora hubiere tenido que iniciar una denuncia en la OMIC para que se le reintegrara dinero alguno; entre otras negativas.

En los términos del art. 356, inc. 1°, del Código Procesal Civil y Comercial, desconoce, rechaza e impugna toda la documentación acompañada por la actora al escrito de demanda que no haya sido emanada de su parte o en la cual no haya tenido intervención. Rechaza especialmente toda la documentación acompañada en copia simple, fotocopia, revelado o que sea una mera impresión de medios digitales o electrónicos por no poder expedirse sobre su autenticidad.

Reconoce la autenticidad de los documentos individualizados como Copia Simple de Poder General Judicial y Administrativo presentado por el apoderado de ADT en trámite ante la OMIC, Escritura N° 19 pasada ante el Registro Notarial 988”; Planilla expedida por ADT N° 1229454; Remito N° 0312-00010222 de fecha 8/8/2019; CD N° 065533471 de fecha 27/07/2021 con su correspondiente acuse de recibo; Constancia de Baja y Cancelación de Deuda de fecha 26/10/2020; todos por ser idénticos a los que obran en sus archivos.

Desconoce y rechaza la autenticidad de la restante documental acompañada.

Refiere que en el mes de septiembre del año 2019, su mandante recibió una

solicitud de prestación de servicios por parte de la Señora Dayanara Elizabeth Villalobos Márquez; quién, luego de recibir el asesoramiento pertinente y de explicadas en detalle las características generales de funcionalidad del sistema y del equipamiento, procedió a suscribir el Formulario N° 1229454 en el que suministró sus datos personales, seleccionó el servicio y el equipamiento según sus necesidades, brindó la información de los contactos de emergencia a los que se debía llamar en caso de ser necesario y autorizó el débito -de su tarjeta de crédito- de los costos de instalación en tres cuotas iguales mensuales y consecutivas.

Que el día 08/09/2019 un técnico concurrió al domicilio de la clienta devenida en actora a fin de concretar la instalación de la alarma, siendo informado en ese momento sobre la presencia habitual de mascotas en el interior del inmueble.

Sigue diciendo, que esos animales sobrepasaban a simple vista, por sus características físicas y dimensiones, las prestaciones que los sensores solicitados podían brindar, ya que cuando se encontrara el sistema activado estos iban a captar sus movimientos como una posible intrusión en la ubicación monitoreada.

Manifiesta que así fue que se asesoró a la actora para la colocación de otro tipo de equipamiento, de tipo perimetral, con el que se podían evitar las interferencias y falsas alarmas que las mascotas iban a generar en el sistema de monitoreo remoto contratado, dejándose constancia de ello en el remito N° 03122-00010222.

Indica que en ese momento la actora no planteó disconformidad o reparo alguno respecto de lo asentado por el técnico y tampoco solicitó la rescisión de lo contratado, solo se limitó a firmar.

Destaca que en el momento en el que se realizaban las gestiones administrativas para brindar un servicio distinto al que la cliente había seleccionado y que fuera acorde a sus nuevas necesidades, se recibió un requerimiento de la OMIC bajo el Expediente N° 1726/19 a fin de que ADT devuelva la cantidad debitada de \$3.800 a la Señora Dayanara Elizabeth Villalobos.

Continua diciendo que en esa actuación administrativa se reintegró el dinero solicitado, se confirmó por escrito que de los registros de la empresa se desprendía que la cuenta de la accionante se encontraba cancelada y se había registrado definitivamente la baja como clienta de la entidad, otorgándose el certificado de libre deuda;

concluyendo así la relación de la actora con ADT.

Sostiene que no es cierto que su mandante hostigara a la Señora Villalobos exigiéndole, por distintas vías, el pago de una supuesta deuda y desconoce los motivos por los que terceras personas podrían haberla contactado, no correspondiendo a su representada realizar conjeturas sobre maniobras defraudatorias o tentativas de estafa, de las que haya podido ser víctima la accionante.

Manifiesta que su mandante en ningún momento maltrató a la actora, pues sus consultas o peticiones fueron atendidas rápida, amable y dignamente; nunca fue discriminada, ni colocada en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Por último, refiere que su mandante en todo momento garantizó las condiciones de atención y trato digno y equitativo a la actora y jamás desplegó conductas que la hayan colocado en las situaciones disvaliosas previstas por la normativa que se dice aplicable.

Manifiesta la improcedencia de los Rubros reclamados y su liquidación. Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 13/06/2022 se lo tiene por presentado, parte, en el carácter invocado y con domicilio procesal constituido. Se tiene por contestado el traslado en tiempo y forma. De la documental se dispone conferir traslado.

En fecha 04/08/2022 la actora denuncia hecho nuevo.

En fecha 29/08/2022 la actora denuncia hecho nuevo.

En fecha 31/08/2022 se tiene presente la denuncia de hecho nuevo realizada el día 04/08/2022 y del mismo se dispone conferir traslado, conforme lo normado por el Art. 335 CPCyC.

En fecha 01/09/2022 la actora denuncia hecho nuevo.

En fecha 05/09/2022 la demandada contesta el traslado.

En fecha 12/09/2022 se tiene por contestado el traslado.

En la misma fecha se tienen presentes hechos nuevos denunciados los días 29/08/2022 y 01/09/2022.

En fecha 06/12/2022 se fija Audiencia Preliminar en los términos del Art. 361 del

CPCC.

En fecha 22/12/2022 se celebra Audiencia Preliminar.

En fecha 28/02/2023 se provee la prueba ofrecida por las partes.

En fecha 14/03/2023 se agregan informes de la OMIC y del Correo Oficial.

En fecha 22/03/2023 se agrega informe del Banco Hipotecario.

En fecha 05/04/2023 se agrega informe de Telecom.

En fecha 24/07/2023 se agrega informe de Paktar Servicios S.A.

En fecha 01/09/2023 se agrega informe de Cimarc.

En fecha 15/11/2023 obra pericia informática realizada por el perito Aldo Fabian Capitán.

En fecha 22/11/2023 se tiene por presentada la pericia. De la misma se dispone conferir traslado *Ministerio Legis*.

En fecha 08/02/2024 se fija Audiencia en los términos del Art. 368 del CPCC.

En fecha 23/02/2024 se celebra Audiencia de Vista de Causa de conformidad con lo dispuesto por el Art. 368 del CPCC. Se recibe declaración confesional a la demandada Señora Margarita Biscotti y se reciben las declaraciones testimoniales a Luis Alberto Vásquez y a Ariel Eduardo Cortez.

En fecha 28/06/2024 se certifica la prueba producida por secretaría, y se declara clausurado el período probatorio y se ponen autos a disposición de las partes para alegar.

- En fecha 12/08/24 la actora solicita se dicte sentencia.

En fecha 13/09/2024 pasan los autos para dictar Sentencia.

**CONSIDERANDO: I.-** Que han sido puestas las presentes actuaciones a despacho de la suscripta a efectos de dictar Sentencia Definitiva que dirima la controversia ventilada por las partes, que versa sobre una relación de consumo en los términos de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (en adelante LDC); conforme surge del pormenorizado relato de los hechos realizado en las resultas de este decisorio.

Ello es así, ya que conforme surge de los escritos postulatorios de las partes, la accionante suscribió una Solicitud de Prestación de Servicios con la empresa ADT Security Services S.A., cuyo objeto era la instalación de una alarma en su domicilio particular de Río Colorado, no habiendo discrepancia entre los contendientes en torno a ello.

En tal sentido, y del análisis del instrumento contractual que vincula a las partes, que no ha sido negado por la demandada y que tengo a la vista, esto es la Solicitud de Prestación de Servicios -Formulario N° 1229454 expedido por ADT-, advierto, por un lado, que la actora buscaba adquirir un servicio de alarmas para su consumo personal y/o familiar, encontrándose comprendida dentro del Art. 1 de la Ley 24.240, y por otro, que la demandada, cumplía con los requisitos previstos en el Art. 2 de la mencionada Ley, en cuanto se trata de una persona jurídica, de naturaleza privada, que desarrolla de manera profesional actividades de comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores.

A modo ilustrativo, cito el Art. 1 LDC, que dispone que *"se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social"*.

Y el Art. 2 LDC, dice que *"el proveedor es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley"*.

En otras palabras, la actora es consumidora en los términos del Art. 1 de la Ley 24.240 pues el objeto del negocio era la adquisición de un servicio a título oneroso, siendo su utilización con carácter de destino final, mientras que la empresa demandada asume la condición de proveedora quedando sometida a la ley referenciada. En tal orden de ideas, corresponde dictar sentencia conforme las prescripciones de la Ley de Defensa

del Consumidor, de corte Constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art. 42 de la 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).

Todo ello debe interpretarse armoniosamente con el resto de los microsistemas subsistentes del derecho privado, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cctes.).

**II.-** Delimitado el marco normativo aplicable al caso, resulta pertinente realizar una breve reseña de las posturas esgrimidas por las partes.

Así, se tiene que la actora Dayanara Villalobos considera que la demandada ADT Security Services S.A. ha incurrido en un hostigamiento sistemático en el intento de cobro sin causa de la contratación del servicio, por lo que solicita la indemnice por los daños causados con la suma de \$1.807.470 y/o lo que en más o menos surja conforme a la prueba que resulte de autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, ello con fundamento en que en el año 2019 contrató los servicios de ADT Security Services S.A. a fin de instalar una alarma en su domicilio particular.

Dice que previo a la contratación solicitó información respecto del alcance de los sensores de alarma, debido a que poseía un perro y si los sensores tomaban los movimientos del mismo el sistema no funcionaría; y que frente a ello le manifestaron que los sensores no tomarían los movimientos del animal.

Refiere que al contratar el servicio, la demandada procedió a debitar -mediante 3 débitos- de su Tarjeta Visa del Banco Hipotecario la suma de \$1.266,33 cada uno, sumando el monto total de \$3.799,00.

Sostiene que al presentarse en su domicilio un técnico de ADT a fin de instalar la

alarma y los sensores, le consulta nuevamente por el animal, y éste le indica que los sensores sí tomarían sus movimientos, razón por la cual le requirió que no instale la alarma dado que le habían informado lo contrario, dejándose constancia en el remito N° 03122-00010222.

Relata que a partir de ese momento, ADT comenzó a hostigarla por todos los medios -teléfono, mail, WhatsApp- reclamando por una deuda inexistente ya que finalmente el servicio no se había contratado.

Refiere que frente a ello, se presentó en OMIC de Río Colorado iniciando un reclamo administrativo contra la demandada a fin de que le reintegrara las sumas debitadas de su tarjeta de crédito; enviando el apoderado de la demandada un mail a la OMIC por el que informó que la cuenta de la Señora Villalobos se encontraba cancelada y expidió el libre de deuda correspondiente.

Destaca que, a partir de ese momento, el hostigamiento se volvió más intenso por parte de la demanda quien mediante mails, mensajes de WhatsApp y llamadas telefónicas, la incitaba a pagar, informándole cada mes un monto diferente a abonar, proponiéndole cancelaciones con descuentos y haciéndole saber que si no abonaba se iniciaría la etapa judicial.

A su turno, la demandada manifiesta que en el año 2019 su mandante recibió una solicitud de prestación de servicios por parte de la Señora Dayanara Elizabeth Villalobos Márquez; quién, luego de recibir el asesoramiento pertinente y explicadas en detalle las características generales de funcionalidad del sistema y del equipamiento, procedió a suscribir el Formulario N° 1229454 en el que suministró sus datos personales, seleccionó el servicio y el equipamiento según sus necesidades, brindó la información de los contactos de emergencia a los que se debía llamar en caso de ser necesario y autorizó el débito de los costos de instalación en tres cuotas iguales mensuales y consecutivas en su tarjeta de crédito.

Dice que al concurrir al domicilio de la actora a fin de concretar la instalación, el técnico asistente fue informado sobre la presencia habitual de mascotas en el interior del inmueble, y que a simple vista por sus características físicas y dimensiones sobrepasaban las prestaciones que los sensores solicitados podían brindar.

Sigue diciendo que en ese momento se asesoró a la actora para la colocación de

otro tipo de equipamiento, de tipo perimetral, con el que se podían evitar las interferencias y falsas alarmas que las mascotas iban a generar en el sistema de monitoreo remoto contratado, dejándose constancia de ello en el remito N° 03122-00010222.

Indica que la actora no planteó disconformidad o reparo alguno respecto de lo asentado por el técnico en el remito y tampoco solicitó la rescisión de lo contratado, solo se limitó a firmar.

Destaca que, tiempo después, se recibió un requerimiento de la OMIC por el que se le solicitó la devolución del monto debitado a la actora por \$3.800; y que frente a ello, ADT reintegró la totalidad del dinero, confirmó por escrito que la cuenta de la actora se encontraba cancelada y otorgó el certificado de libre deuda.

Sostiene que no es cierto el hostigamiento sistemático -vía mail, llamadas, mensajes de WhatsApp- que le reprocha la actora, y desconoce si ésta fue víctima de estafas o maniobras defraudatorias.

Por último, refiere que en ningún momento maltrató a la actora y que en todo momento le garantizó las condiciones de atención y trato digno y equitativo.

**III.-** Expuestas las posturas de las partes, y conforme ha quedado trabada la *litis*, corresponde ingrese al tratamiento de la prueba producida a fin de evaluar si se configura en autos el hostigamiento sistemático denunciado por la actora.

Preliminarmente, del análisis de los escritos postulatorios, advierto que ambas partes son contestes en afirmar encontrarse vinculadas por una relación contractual, en virtud de la cual la actora contrató los servicios de ADT Security Services S.A. a fin de instalar una alarma en su domicilio particular.

Ello encuentra sustento en la Solicitud de Prestación de Servicios -Formulario N° 1229454- que acompañó la actora como documental de su escrito de demanda (pág. 27), del que surge que contrató el servicio de instalación de alarma a la empresa ADT, brindó contactos de emergencia a los que se debía llamar en caso de ser necesario y autorizó el débito -de su tarjeta de crédito- de los costos de instalación en tres cuotas iguales mensuales y consecutivas.

Con dicha prueba, la actora acredita la contratación del servicio.

Asimismo, de los movimientos de su cuenta bancaria, también acompañados como prueba documental (pág. 56/61), se observan 3 débitos de su Tarjeta Visa del Banco Hipotecario en favor de ADT Security Services S.A., por un valor de \$1.266,33 cada uno.

Habiendo sido desconocida esta documental, la actora produjo prueba informativa en subsidio. Así, tengo el informe del Banco Hipotecario, de fecha 22/03/2023, del que surge que bajo la titularidad de la Señora Dayanara Elizabeth Villalobos Márquez (DNI N° 19.065.000) se registra la Tarjeta de Crédito Visa Cuenta N° 05748044819.

Del análisis de los movimiento de cuenta y del informe del Banco Hipotecario, se tiene por acreditado que de la cuenta bancaria de la actora se debitaron sumas de dinero en favor de la demandada, por un monto total de \$ 3799,00.

Ahora bien, conforme surge del relato de la actora, la demandada no le brindó información clara y precisa respecto de las prestaciones que los sensores solicitados podían alcanzar.

De acuerdo a sus dichos, previo a la contratación del servicio, ella informó que tenía un perro y consultó si los sensores tomaban sus movimientos, recibiendo como respuesta que **NO**.

Sin embargo, al momento de la instalación de la alarma y los sensores, el técnico le indicó que los sensores sí tomarían sus movimientos, razón por la cual la actora solicitó que no la instale dado que le habían informado lo contrario.

Como prueba de ello, la actora acompaña como documental (pág. 28) un Remito N° 0312-00010222 de fecha 8/08/2019, en el que puede leerse "*Cliente posee mascota que excede los kg. permitidos por los sensores de movimiento*".

En virtud de dicha prueba, se tiene por acreditada la no instalación de la alarma.

Ello, se refuerza con la siguiente documental acompañada, suscripta por Julián Domecq -Apoderado de ADT-: Constancia de Baja de fecha 26/10/2020 (pág. 126) cuya parte pertinente transcribo: "*conforme surge de nuestros registros, verificamos que la cuenta de Villalobos, Dayanara Elizabeth se encuentra cancelada y se ha registrado*

*definitivamente su baja como cliente. A su vez, aprovechamos el presente escrito para acompañar libre deuda".*

Y en el mismo sentido, el Certificado de Libre Deuda de fecha 26/10/202 (pág. 127), cuya parte pertinente dice: "*luego de haber verificado la situación de la cuenta de monitoreo de referencia informamos que la misma se encuentra dada de baja, y solicitamos la presente sea considerada constancia suficiente de Libre Deuda a todo efecto*".

Con la prueba referida *supra*, tengo por acreditado que no se concretó la instalación de alarmas y sensores, y que la cuenta de la actora fue cancelada y dada de baja.

La actora manifestó haber realizado un reclamo en la OMIC de Río Colorado a fin de que la demandada le reintegrara las sumas debitadas de su tarjeta de crédito.

A fin de probarlo, acompañó como prueba documental el Expediente que tramitara por ante la OMIC (pág. 29/52), del que puede extraerse la gestión realizada por la Señora Analía Herrera a cargo del organismo, a fin de que a la actora se le reintegre el monto de \$3.799,00 que fuera debitado en favor de la demandada y se le entregue el certificado de Libre Deuda ya referido.

Entonces, observo que el objeto del reclamo administrativo por ante la OMIC fue el reintegro de las sumas abonadas por el servicio rescindido conforme las razones expuestas por la actora.

Las copias del expediente administrativo al que me vengo refiriendo, que fueron desconocidas por la demandada, han sido ratificadas en su autenticidad a través de la prueba informativa en subsidio, diligenciada por la actora en fecha 14/03/2023, mediante la cual el organismo oficiado informa que las copias del expediente administrativo adjuntas como documental (pág. 29/52) son copia fiel de su original.

Así las cosas, tengo por acreditado el reclamo realizado por la actora, la devolución del dinero que le habían debitado por un monto de \$3.799,00, mediante transferencia bancaria -en fecha 19/03/2020- (pág. 44), así como también la constancia de baja y el certificado de libre deuda -a los que ya hice referencia- (pág. 51/52).

Por otro lado, la actora relató que, luego de la visita del técnico de ADT en su domicilio y de la frustración de la prestación de su servicio por una causa imputable a la

accionada, la demandada comenzó a hostigarla por diferentes medios -teléfono, mail, WhatsApp- reclamándole por una deuda inexistente ya que el servicio no se había contratado; y que luego de la devolución de su dinero y la obtención del certificado de libre deuda supuso que ese hostigamiento cesaría, pero que por el contrario se volvió mas intenso.

Como sustento acompañó copia de los correos recibidos a su casilla de mail (pág. 62/115) y mensajes a su teléfono celular (pág. 116/125).

En uno de los mensajes (pág. 118) enviado en abril de 2021, se puede leer: *"Buenas tardes Señora DAYANARA VILLALOBOS DNI19065000 ya que incumple los pagos de sus cuotas vencidas y hace caso omiso a nuestros mensajes sobre la deuda que mantiene con DT Seguridad Interactiva. Nuestros abogados se estarán acercando a su lugar de domicilio CASTELLI 180 RIO COLORADO RIO NEGRO para llevar el oficio judicial para así proceder con el cobro de la deuda que tiene con nosotros mediante el EMBARGO DE BIENES. Aguardamos su comunicación y la de su abogado"*.

Ello lo refuerza con la prueba de informes y la pericial que produjo en autos.

Respecto de la prueba de informes, tengo que habiendo sido desconocida la documental, la actora produjo prueba informativa en subsidio. Así se recibe un informe de Telecom, de fecha 05/04/2023, del que surge que la línea telefónica 1164430751 está registrada a nombre de ADT SECURITY SERVICES S.A., y las líneas 1168704802 y 1168704490 a nombre de PAKTAR SERVICIOS S.A.

En el mismo sentido, tengo el informe de Paktar Servicios S. A. agregado en fecha 24/07/2023, que refiere que se trata de una empresa que se ocupa de la cobranza extrajudicial de cuentas en estado de morosidad. Entre las empresas con las que trabaja se registra ADT SECURITY

SERVICES S.A. respecto de la que se le asignó la cuenta de la Señora Dayanara Villalobos Márquez DNI 19.065.000 para la gestión de cobro extrajudicial el día 01/02/2021 y fue desasignada el día 01/06/2021.

Respecto de la prueba pericial, tengo la pericia informática realizada por Aldo Fabian Capitán, a quien se le requirió que, en caso de que la demandada negara los mails enviados, se expida sobre la autenticidad de los mismos.

El perito en su informe manifestó haber accedido a la casilla de correo electrónico de la actora Dayanara Villalobos [dayanaravillalobos@hotmail.com](mailto:dayanaravillalobos@hotmail.com) y a la de su representante legal Dra. Denise Mariana Guiretti [mguieretti@yahoo.com](mailto:mguieretti@yahoo.com), en la cual se observan correos electrónicos procedentes de las casillas de correos electrónicos: [cobranzas5@gedco.com.ar](mailto:cobranzas5@gedco.com.ar), [cobranzasadt@paktaronline.com.ar](mailto:cobranzasadt@paktaronline.com.ar), [info@cobranzasmc.com.ar](mailto:info@cobranzasmc.com.ar), [noreply@adt.com.ar](mailto:noreply@adt.com.ar), [cobranzas@adt.tandemtech.com.ar](mailto:cobranzas@adt.tandemtech.com.ar).

Dice que en la casilla de correo de la actora se observan comunicaciones relacionadas con ADT y que dichos correos electrónicos son coincidentes con la documental acompañada en autos y con la documental agregada como hechos nuevos en providencias de fecha 31/08/2022 y 12/09/2022.

Sigue diciendo, que teniendo en cuenta la trazabilidad de los mensajes originales en cada email o correo electrónico se observan su autenticación estándar mediante el registro SPF, que valida los mensajes de correo electrónico.

Por último, refiere que procedió a peritar el dispositivo celular de la actora, número 2920 512716, respecto del cual se constataron mensajes y comunicaciones que coincidan con documental acompañada.

Véase que con las pruebas referidas en este punto, se refuerza la veracidad de lo relatado por la actora respecto al hostigamiento padecido en virtud de la innumerable cantidad de mensajes a su teléfono y correos electrónicos recibidos, lo que también ha quedado acreditado con la prueba documental; como así también con el informe de Paktar Servicios S.A. del que se desprende que la demandada le asignó el cobro de la cuenta de la actora.

Por último, la actora manifestó haber citado a mediación a la demandada a fin de solucionar el conflicto que las vincula en virtud del reclamo sin causa por parte de esta última.

Para acreditarlo, acompañó como documental la Carta Documento de citación N° CD065533471AR -con su Factura B0940-000025164- enviada a la demandada (pág. 53/55) y el Formulario N° 5 de CIMARC de agotamiento de la instancia de mediación (pág. 128/129).

A su respecto, habiendo sido desconocida la Factura "B0940-000025164", tengo la prueba de informes, diligenciada por la actora, a través de la cual y previo envío de oficio al Correo Argentino, éste responde en fecha 14/03/2023 que la Factura "B0940-000025164", emitida el 27 de julio de 2021 es auténtica y se emitió por el envío de la Carta Documento N° CD065533471AR.

En el mismo sentido, se recibió informe de CIMARC -en fecha 01/09/2023-, mediante el que se dejó constancia que la copia del expediente administrativo acompañado como documental es copia fiel del original.

Así las cosas, tengo por acreditado que fue la propia actora la que trató de resolver el conflicto suscitado entre partes citando a la demandada a mediación, cuyo objeto versaba sobre los daños y perjuicios causados en virtud del reclamo de una deuda sin causa, el servicio inexistente y la práctica comercial abusiva por parte de ADT; y que la misma se cerró por falta de acuerdo.

Con la prueba testimonial producida en autos, también se ratifica la exposición de

los hechos de la parte actora, en tal sentido, se extrae lo siguiente:

El testigo Luis Alberto Vásquez, manifestó que la Señora Villalobos contrató el servicio de alarmas de ADT pero que no se concretó la instalación porque no era lo que ella había contratado.

Dice que la actora le mostró los mensajes amenazantes que recibía respecto de una supuesta deuda que mantenía con ADT en los que le informaban que procederían al embargo si no pagaba -no puede especificar los montos reclamados-; y que ella vivía con malestar y miedo por los mensajes que recibía en tono de amenaza.

Con la declaración recibida, tengo por acreditado el conflicto de la actora con la demandada en cuanto a la contratación frustrada del servicio que ésta última presta y el hostigamiento padecido por la actora a manos de la demandada mediante los mensajes que recibía a diario respecto del reclamo de una deuda inexistente.

Nótese que la producción de prueba de la demandada es prácticamente escasa, por lo que no ha acreditado los extremos sostenidos en su contestación de demanda.

No solo ello, sino que ha reconocido la solicitud del servicio por parte de la actora, el pago del mismo y la posterior rescisión, no solo en su escrito de presentación en este proceso sino también reconociendo la autenticidad de la documental acompañada por la actora, a saber: Formulario de solicitud de servicio N° 1229454 y Remito N° 0312-00010222 - expedidos por ADT - y las Constancias de Baja del servicio y Libre Deuda suscriptas por Julián Domecq Apoderado de ADT.

En cuanto a la producción de prueba por su parte, tengo la declaración confesional de la Señora Margarita Biscotti Apoderada de ADT, quien negó la relación contractual con la Señora Villalobos.

Surgiendo de este modo una contradicción en la actitud asumida en el proceso por la parte accionada, ya que al contestar demanda reconoce el vínculo contractual con la actora, pero al prestar declaración confesional lo niega.

Por su parte, tengo la declaración testimonial del Señor Ariel Eduardo

Cortez, quien manifestó ser empleado de ADT desde el año 2001 y desempeñarse como instructor técnico, consistiendo su trabajo en asesorar y capacitar a los técnicos instaladores de los servicios de alarmas y monitoreo como así también a los clientes que lo soliciten.

Refiere que no tiene conocimiento acerca de si se instaló en el domicilio de la actora el servicio de alarmas, en virtud de no intervenir en la cuestión comercial.

Por tanto, el testimonio prestado por el Señor Cortez - testigo ofrecido por la demandada -, nada aporta para la dilucidación de la causa, en tanto el mismo solo expuso en su declaración en qué consistía su trabajo.

Por último y conforme surge de las resultas de este resolutorio, tengo que la actora ha denunciado en fecha 04/08/2022 un hecho nuevo consistente en el reclamo de la deuda ya referido. A modo de ejemplo transcribo el mensaje: *"Es IMPORTANTE que regularices tu situación de mora a fin de evitar un posible pase a otra instancia de cobro"*.

Sustanciado que fuera el hecho nuevo con la contraria, al contestar el traslado ADT niega la veracidad de las alegaciones incorporadas por la accionante, en particular que la demandada la hostigue por sí misma o a través de terceros, desconociendo el correo adjunto como documental. Sin perjuicio de ello, no aportó ninguna prueba a fin de acreditar sus dichos.

La misma situación se repite ante la denuncia de hecho nuevo en presentaciones de la actora de fechas 29/08/2022 y 01/09/2022, ante lo cual se dispuso producir prueba pericial informática ofrecida por la actora, con el objeto de acreditar la autenticidad de los correos enviados a la actora.

Como ya mencioné anteriormente, quedó acreditado con la pericia informática de Aldo Capitán que los correos electrónicos son auténticos y coincidentes con los adjuntos a la documental del escrito de demanda y de cada denuncia de hecho nuevo.

Ahora bien, habiendo merituado la prueba producida en autos, llegado el momento de expedirme en cuánto a si la actora ha probado su pretensión, debo tener presente en primer lugar el derecho a la información y trato digno que poseen los

consumidores, ya que allí radica el inicio del conflicto suscitado entre las partes.

El derecho a la información se erige como un deber fundamental que es debido al cliente en toda la relación de consumo, coincidiendo doctrina y jurisprudencia en que su violación genera responsabilidad por los daños causados: "*... La información es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato; la información es un bien que tiene un valor jurídico y consecuentemente protección jurídica. Se interrelaciona el derecho a la información con el derecho a un trato digno, ambos con reconocimiento constitucional, dado que el derecho a la información también es recibido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, apareciendo como un elemento nivelador de las relaciones interpersonales y como herramienta para el ejercicio de los restantes derechos*" (PICASSO, Sebastián y VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, 1a ed, Buenos Aires, La Ley, 2009).

En ese sentido se dijo: "*... Es que el fundamento del deber de informar es la buena fe, por cuanto su objetivo es comunicar debidamente determinada información que la otra parte desconoce, y aún, en algunos casos, hasta asesorando, aconsejando o advirtiendo. De tal forma, su cumplimiento se constituye en un presupuesto necesario para la debida formación del consentimiento que llevó a las partes a contratar de determinada manera..*" (Conf. C.A.V, en autos caratulados Baldissin Fernanda E. c/ Plan Fiat - ROT Automotores s/ apelación - 04/06/2.014).

El deber de información a cargo de las empresas a consumidores, previsto en el Art 4 de la LDC, constituye entonces una obligación de resultado.

Dicho precepto dice: "*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*".

De ello se desprende que no basta el conocimiento que tenga la consumidora para la validez del contrato, sino que es la demandada quien tiene el deber de informarle

sobre las condiciones de contratación, las características generales de funcionalidad del sistema y del equipamiento, cuales son las prestaciones que los sensores solicitados podían brindar, entre otras.

Analizadas dichas disposiciones, puedo concluir que la demandada no acreditó en autos haber brindado las explicaciones pertinentes a la actora y que ésta lo haya comprendido; esto es, que oportunamente al momento de contratar fue informada de manera errónea o insuficiente acerca de la contratación, lo que la obligó a rescindir el contrato y como consecuencia de ello la demandada a hostigara en el intento de cobro por un servicio no prestado.

Esto debe ser valorado asimismo teniendo en cuenta el principio de las cargas probatorias dinámicas que rige en las relaciones de consumo y que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. STJ SE.145/19 “COLIÑIR”), y en el caso de autos, recayendo sobre la demandada este especial deber de colaboración en el esclarecimiento de los hechos litigioso (art. 53 LDC).

En autos tal carga informativa, la que le habría permitido a la actora, en su oportunidad comprender y adoptar la decisión que creía más conveniente a sus intereses, fue omitida por la demandada.

Ahora bien, respecto del hostigamiento sistemático denunciado por la actora y negado por la demandada, ésta última tampoco acreditó su postura.

A fin de valorar las pruebas aportadas al respecto, tendré presente el principio de cargas probatorias dinámicas -ya referido- y la regla "in dubio pro consumidor" que implica que en caso de duda debe hacerse una interpretación de los principios en favor al consumidor, lo que se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba.

Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la que participa nuestra Cámara Local, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasma en la Ley de Defensa del Consumidor con la modificaciones introducidas por la ley 26.361 al disponer la obligación de los proveedores de *"aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en*

*el juicio". (art. 53, tercer párrafo).*

Por otro lado, en este aspecto he de analizar el derecho al trato digno del que goza todo consumidor conforme surge del Art. 8 bis de la LDC, que a continuación se transcribe: "*Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.*

Analizado dicho precepto y en atención a lo que ha quedado demostrado en autos, puedo concluir que la demandada no cumplió con su obligación de dispensar un trato digno a la consumidora, ya que la actora pudo demostrar la cantidad de mensajes recibidos en su teléfono celular y en su casilla de correo electrónico -por años- por parte de la demandada, mediante los que le reclamaba una deuda sin causa, utilizando un tono amenazante.

En conclusión, de la valoración integral de la prueba, considero que la demandada ha ejercido un hostigamiento sistemático en el intento de cobro sin causa por la contratación de un servicio que fue oportunamente rescindido por falta de información de la accionada, incumpliendo con los deberes a su cargo de información y posteriormente de trato digno (Arts. 4, 5, 8 y 8 bis LDC) frente a los reclamos de la actora, y el principio de buena fe que debe imperar en toda relación contractual -Art. 9 y 961 del CCCN-, por lo que corresponde acoger favorablemente la acción entablada por la Señora Dayanara Villalobos condenando a la empresa demandada ADT Security Services

S.A., a responder por los daños y perjuicios causados (Arts. 42 CN, 4, 5, 8, 1092, 1093, 1094, 1095, 1097, 1100, 1103 del CCC).

**IV.-** Determinada la responsabilidad de la demandada, corresponde que ingrese al tratamiento de los rubros reclamados, y dilucidar la procedencia de cada uno de ellos, y en su caso, su cuantificación.

**Daño Emergente:** La actora bajo este concepto reclama la suma de \$830,00, fundado en los gastos en que ha incurrido en ocasión del perjuicio sufrido y que ha debido asumir.

Refiere que envió una Carta Documento a la demandada citándola a una mediación a fin de resolver el conflicto, por lo que debió abonar un total de \$830,00.

Cita jurisprudencia al respecto: *“los daños consecuentes deben Indemnizarse, aun sin prueba específica, pues cabe presumirlos si las circunstancias del caso así lo justifican”* (CNCiv., Sala J, 11/3/97, “Fracchia, Francisco E. y otro c. Piroló, Nicolás”, La Ley, 1997- E-978 y DJ, 1998-3-421)

Para acreditar la procedencia de este rubro, acompañó como prueba documental la Carta Documento de citación a mediación N° CD065533471AR -con su Factura B0940-000025164- enviada a la demandada (pág. 53/55).

Habiendo sido desconocida la Factura "B0940-000025164", tengo la prueba de informes, diligenciada por la actora, a través de la cual y previo envío de oficio al Correo Argentino, éste responde en fecha 14/03/2023 que la Factura "B0940-000025164", emitida el 27 de julio de 2021 es auténtica y se emitió por el envío de la Carta Documento N° CD065533471AR.

Así las cosas, tengo por acreditado el gasto en el que debió incurrir la actora en su intento de resolver el conflicto con la demandada citándola a mediación, la que se cerró sin acuerdo y habilitó la vía del reclamo judicial.

A fin de analizar la procedencia de este rubro, debo tener presente lo normado por el Art. 1738 del CCC, según el cual dentro de las indemnizaciones por los daños que sufre una persona debe comprenderse el concepto de daño emergente entendido como la pérdida real, directa y efectiva del patrimonio de la víctima.

Por ello, entiendo que es procedente el rubro reclamado y he de fijar la indemnización en la suma de **\$830,00** con mas los intereses devengados desde la fecha de pago por el envío de la Carta Documento acreditado conforme la documental acompañada (pág. 53) - 27-07-2021 - hasta el 30/04/2023 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "FLEITAS LIDIA BEATRIZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO", y desde el 01/05/2023 hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHÍN C/ HORIZONTE ART S.A."

**Daño Moral:** Bajo este rubro se reclama la suma de \$200.000 fundado en los padecimientos sufridos, ansiedad e impotencia, malestar y bronca generada por la situación que se encuentra atravesando desde el año 2019.

Refiere que al no poder concretar la compra del servicio por no adecuarse a sus circunstancias personales y necesidades, tuvo que recurrir a la OMIC para obtener la devolución del dinero y el libre deuda.

Dice que a partir de allí se vio sometida a un incesante reclamo por una deuda sin causa; y que dicha persecución, intromisión en su vida y acusación falsa, le ocasionó bronca a impotencia.

Sostiene que todo ese padecimiento, la persecución constante y el hostigamiento le generó impotencia y la necesidad irremediable de poder volver a vivir tranquila sin que la demandada vuelva, por ningún medio, a intimarla de abonar una deuda que no tiene ni tuvo.

Cita doctrina y jurisprudencia a fin de fundar su reclamo.

Para acreditar la pertinencia del rubro, la actora acompañó como prueba documental el Expediente de OMIC (pág. 29/52), en el que está plasmado el reclamo de la actora a fin de recuperar su dinero y obtener el certificado de libre deuda.

Ello lo reforzó con un informe de OMIC, agregado en autos en fecha 14/03/2023, del que surge que las copias del expediente administrativo adjuntas como documental

son copia fiel de su original.

Al respecto, tengo por acreditado el reclamo realizado por la actora, la devolución del dinero que le habían debitado por un monto de \$3799,00, mediante transferencia bancaria -en fecha 19/03/2020-, así como también la constancia de baja y el certificado de libre deuda.

En cuanto al hostigamiento constante al que refiere la actora, acompañó como documental copia de los correos recibidos a su casilla de mail (pág. 62/115) y mensajes a su teléfono celular (pág. 116/125).

Como ya quedó acreditado en el punto anterior, habiendo sido desconocida la documental referida a los mensajes y correos, la actora ofició a la compañía de teléfono Telecom que informó en fecha 05/04/2023 que la línea telefónica 1164430751 está registrada a nombre de ADT SECURITY SERVICES S.A., y las líneas 1168704802 y 1168704490 a nombre de PAKTAR SERVICIOS S.A.

En el mismo sentido, tengo el informe de Paktar Servicios S. A. quien -previo envío de oficio diligenciado por la actora- agregado en fecha 24/07/2023, refiere que se trata de una empresa que se ocupa de la cobranza extrajudicial de cuentas en estado de morosidad; entre las empresas con las que trabajan se registra ADT SECURITY SERVICES S.A. respecto de la que se le asignó la cuenta de la Señora Dayanara Villalobos Márquez DNI 19.065.000 para la gestión de cobro extrajudicial el día 01/02/2021 y fue desasignada el día 01/06/2021.

Nótese que esto ha quedado reforzado con la prueba pericial, mediante la que se requirió al perito interviniente que ante el caso de que la demandada negara los mails enviados, se expida sobre la autenticidad de los mismos.

Así, el perito Aldo Capitán informó que en la casilla de correo de la actora se observan comunicaciones relacionadas con ADT y que dichos correos electrónicos son coincidentes con la documental acompañada en

autos y con la documental agregada como hechos nuevos en providencias de fecha 31/08/2022 y 12/09/2022.

Sigue diciendo, que teniendo en cuenta la trazabilidad de los mensajes originales en cada email o correo electrónico se observan su autenticación estándar mediante el registro SPF, que valida los mensajes de correo electrónico.

Véase que con las pruebas referidas en este punto, se refuerza la veracidad de lo relatado por la actora respecto al hostigamiento padecido en virtud de la innumerable cantidad de mensajes recibidos mediante WhatsApp y correos electrónicos, lo que también ha quedado acreditado con la prueba documental.

Asimismo, el testigo que depusiera en autos Luis Alberto Vásquez, manifestó que la actora le mostró los mensajes amenazantes que recibía respecto de una supuesta deuda que mantenía con ADT en los que le informaban que procederían al embargo si no pagaba -no puede especificar los montos reclamados-; y que ella vivía con malestar y miedo por los mensajes que recibía en tono de amenaza.

Con la testimonial referida, tengo por acreditado el hostigamiento padecido por la actora a manos de la demandada mediante los mensajes a diario que recibía respecto del reclamo de una deuda inexistente.

En consecuencia, he de receptar el rubro en análisis y para su cuantificación he de tener presente la definición de daño moral, en tanto constituye una modificación disvaliosa del espíritu, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquel que se hallaba antes del hecho, cuya prueba puede producirse por presunciones hominis, extraídas de indicios, y en el caso de autos ante los incumplimientos de las demandadas que llevaron a la actora a tramitar el presente reclamo, por lo que puedo presumir la existencia del agravio moral.

Así las cosas, a la luz de la situación que se ventila en este proceso, es dable advertir que se le ocasionó a la actora una lesión a su sentido personal de estima, un daño moral y espiritual ante la actitud reticente y sostenida en el tiempo por parte de las

demandadas.

Por ello, he de tener en cuenta lo dicho por nuestro Superior Tribunal de Justicia en la sentencia N° 54 del 16/08/2022: *"Además cabe recordar que este Superior Tribunal ha dicho que 'Acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno -extremos cuya determinación nos conduce a cuestiones de hecho y prueba, irrevisables en casación-, no resulta luego irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales (daño moral) por configurar una derivación del incumplimiento contractual. Máxime, teniendo en cuenta que la sentencia de Cámara al hacer lugar a la reclamación del actor y dejar sin efecto el contrato ordenándole restituir a la demandada el bien adquirido y a ésta a restituirle en el plazo de diez días el importe abonado más los intereses, se está expidiendo en definitiva sobre el incumplimiento contractual de un proveedor profesional que, resulta razonable considerar, configura una lógica inferencia (cf. art. 1744 CCyC) que habilita el reconocimiento de las consecuencias no patrimoniales que se indemnizan mediante la ponderación de las satisfacciones sustitutivas y compensatorias.'* (STJRNSI - Se. 45/21 Daga)" ("CALBUCOY BUSTOS, JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N° 9 - GENERAL ROCA 18 / 24 JOSE FRANCISCO C/ EDERSA S.A. S/ SUMARISIMO" - RO-71750-C-0000 - SECRETARÍA CIVIL STJ N° 1).

En tal sentido, se ha sostenido que no es exigible la prueba directa del daño, ni es necesario acreditar padecimientos, sufrimientos, llantos, etc., sino que cabe inferir su existencia a partir de indicios y presunciones puesto que, tratándose de una lesión a los sentimientos, surgirá su presencia de la valoración de la circunstancias fácticas que haga el juzgador (cfr. ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, Resarcimiento de daños. 5a. Cuánto por daño moral, Hammurabi, 2005, p.383; PIZARRO, Ramón D., Daño moral, Hammurabi, 1996, p.563/568; esta Sala, Ac. N° 501 del 07.12.2010, autos "Fasoli c. Banco Credicoop C.L."; CN Com, Sala D, 15.05.2008, L.L. 2008-D-422 y 2008-E-247, entre otros).

En lo que hace a la cuantificación de este tipo de daño, como tiene ya dicho nuestra jurisprudencia local, la indemnización por daño moral es una tarea difícil, porque precisamente el dolor y las afecciones de orden espiritual, no resultan por esencia medibles económicamente.

En nuestra jurisdicción desde el precedente "PAINEMILLA C/ TREVISAN"

(Jurisprudencia Condensada, t° 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...”*.

Asimismo, también se ha sostenido que, no se deben comparar solo los números, sino el poder adquisitivo o valor constante de las indemnizaciones de manera que el fenómeno inflacionario no resulte ser un incentivo para quien rehúye la reparación del daño, ni que nos aleje de la reparación plena que además de una incuestionable base legal, tiene sustento constitucional y convencional.

De la compulsa de precedentes, se puede tener como referencia el expediente caratulado "MIRANDA DIEGO C/ TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO), Expte N° A-2RO-1462-C1-18, proceso en el cual el actor inició un reclamo judicial a la demandada en virtud de recibir llamados telefónicos de manera insistente por parte de un estudio jurídico, en su carácter de cobrador de Telefónica Móviles de Argentina, reclamándole imperativamente una deuda inexistente y hostigándolo sistemáticamente. Allí la sentencia de primera instancia de fecha 20/11/2020 fijó una indemnización por daño moral en la suma de \$400.000; monto confirmado por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de Roca en sentencia dictada en fecha 26/07/2021.

Conforme las constancias de autos y el precedente citado, puedo sostener que el importe solicitado en la demanda resulta razonable.

Por tratarse de una deuda de valor, debe ponderarse a valores actuales, entonces teniendo en consideración lo resuelto en el expediente referido *supra* -A-2RO-1462-C1-18-, asemejándose al caso de autos, he de establecer el rubro, -previo acudir a la Calculadora de Inflación- en la suma de **\$1.000.000** con más los intereses a la tasa del 8% anual desde la fecha del primer correo enviado a la actora acreditado conforme la

documental acompañada (pág. 62/63) -esto es el día 21/10/2020-, hasta la fecha de la presente sentencia; y a partir de entonces y hasta el momento del pago efectivo, deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHÍN C/ HORIZONTE ART S.A."

**Daño Punitivo:** Bajo este concepto la actora reclama la suma de \$1.606.640,00, ello fundado en que la demandada ha intentado estafarla y con un continuo hostigamiento ha pretendido doblegar su voluntad y obtener el pago de un monto de dinero que no le debía, y por consiguiente obtener un enriquecimiento sin causa.

Cita el Art. 52 bis de la LDC que legisla sobre la posibilidad de que el consumidor damnificado solicite un resarcimiento por "daño punitivo" en casos en los que exista un incumplimiento legal o contractual; estableciendo que esa multa civil se deberá graduar en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Refiere que la actitud de la demandada resulta abusiva desde que intenta crear supuestos deudores, de los cuales seguramente muchos de ellos terminarán abonando en virtud de la confusión a la que son sometidos mediante intimaciones sistemáticas.

Sigue diciendo que todo lo relatado configura una conducta gravemente reprochable, por lo que la demandada debe ser condenada con una multa civil, pues su estafa, su ilicitud, su conducta abusiva que no terminó en el reclamo de una deuda inexistente, sino que fue mas allá con la persecución y hostigamiento ejercido durante años.

Ahora bien, a fin de analizar la procedencia de este rubro, en primer lugar debo tener presente lo dispuesto en el Art. 52 bis de la LDC.

Así se tiene dicho, que el instituto del daño punitivo está destinado a poner fin a las conductas abusivas que generan las empresas a sus clientes o usuarios que se ven afectados por las conductas desaprensivas. Por ello se faculta a los Tribunales a fijar sumas de dinero a pagar a las víctimas de esos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños reales, estando destinado el daño punitivo a penar graves inconductas del demandado, con la finalidad de prevenir hechos similares en el futuro. Esta multa civil, cuenta con una finalidad eminentemente preventiva y represiva, a fin de evitar en el futuro que ni el autor del daño, ni el resto de la sociedad cometa este tipo

de hechos graves.

En lo que respecta al caso que nos ocupa, debo decir que estamos ante un caso de considerable gravedad, ya que las violaciones legales que fueron descriptas precedentemente resultan generadoras de daño punitivo, tal como lo viene entendiendo la doctrina nacional y jurisprudencia extranjera especializada.

Respecto de la procedencia del daño punitivo, su naturaleza y los criterios de admisión y cuantificación, ha dicho nuestro cimero tribunal en reciente pronunciamiento que constituye doctrina legal obligatoria para esta judicatura (conf. art. 42 Ley 5190) que: "...4.3.- *En relación al agravio sobre la aplicación del daño punitivo fundamentado en la presunta errónea aplicación del art. 52 bis de la Ley 24.240, adelanto mi opinión a favor de la improcedencia de tal cuestionamiento. A continuación doy mis razones. 4.3.1.- El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 modificada por la Ley 25.361 (B.O. 07-04-08) incorporó la figura del daño punitivo en estos términos "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47 inciso b) de esta ley". Por su lado, este último -en lo que interesa- expresa "Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina...". Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial, la Ley D N° 5.414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22), establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los*

*perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Como es sabido, el daño punitivo se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Pizarro y Stiglitz sostienen que el tema presenta particular importancia en el ámbito del derecho del consumo, especialmente en dos supuestos: en los enriquecimientos injustos obtenidos por medio del ilícito (ilícito lucrativo) y en los casos en los que la repercusión socialmente disvaliosa del ilícito es superior, comparada con el daño individual causado al perjudicado. Tal lo que ocurre, por ejemplo, con la responsabilidad del productor de bienes y servicios, cuando, como consecuencia de un proceder antijurídico, se generan microlesiones múltiples, de carácter extremadamente difuso, idóneas para afectar a muchísimas personas, en diferentes lugares y hasta en distinto tiempo, respecto de la causa originaria del daño. La reparación de tales daños difícilmente alcance a concretarse en reclamaciones judiciales. Cuando el daño es muy difuso, la responsabilidad tiende a esfumarse, sobre todo teniendo en cuenta el costo económico y el tiempo desproporcionado que insumen las actuaciones judiciales. Esta realidad es frecuentemente tenida en cuenta por proveedores profesionales poco escrupulosos. Agregan los autores referidos que la adopción de sanciones en casos de graves inconductas de los proveedores de bienes y servicios, puede erigirse en un elemento de prevención y de disuasión de enorme importancia. De hecho, consideran que la adecuada implementación de un sistema de penas privadas, especialmente en materia de daños causados por productos defectuosos y por servicios defectuosamente prestados, puede constituirse en un instrumento útil para asegurar, en términos equitativos, el adecuado funcionamiento del mercado y la libre competencia (cf. Pizarro - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, La Ley 2009-B, 949). A pesar que ha sido criticado el amplio alcance con el que ha sido legislada dicha multa civil en nuestro país, que se refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia, en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, caracterizados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un*

*abuso de posición de poder, particularmente cuando evidencia un menosprecio grave por los derechos individuales o colectivos. El incumplimiento de una obligación legal o contractual, tiene dicho este Superior Tribunal de Justicia, "...es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva [...] para establecer no solo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el art. 49 de la Ley 24.240. [...] no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma. La citada disposición establece que "En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho". En resumen, la aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (Cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otros/Sumarísimo" del 03-03-20). 4.3.2.- Partiendo de la premisa de análisis citada, las presentes actuaciones muestran que los presupuestos de admisibilidad para la imposición de la sanción pretendida, y que fuera objeto de condena en instancias anteriores, se encuentran configurados. Es que, más allá del incumplimiento del deber de seguridad, resulta determinante el modo en que se condujo la entidad financiera, quien primero ignoró el reclamo de su clienta, para luego citarla a concurrir a sus instalaciones y finalmente manifestarle que no resultaba posible revertir la operación en cuestión en razón del tiempo transcurrido. Una actuación acorde a los estándares de la buena fe, en el marco de una relación de consumo, exigía del banco demandado la pronta*

*realización de las diligencias necesarias tendientes a constatar si efectivamente el crédito había sido solicitado por la demandante. También lo era verificar si los movimientos de blanqueo y solicitud de nueva clave, así como las transferencias realizadas a terceros resultaban del giro normal y habitual de la cuenta de la actora y toda otra gestión útil o posible hasta agotar las posibilidades de abortar la concreción de la estafa de la que fue víctima su cliente. En definitiva, un proceder diligente y acorde a las circunstancias del caso podría haber evitado no solo la concreción de la operatoria crediticia, sino también los múltiples menoscabos de índole espiritual y material (económicos) que derivaron en la presente causa. 4.3.3.- En lo que atañe a la evaluación y cuantificación del monto estimado en concepto de daño punitivo, tampoco advierto que se hayan acreditado los extremos alegados en el recurso. Se explicó más arriba que los Jueces deben ser prudentes y cuidadosos al momento de establecer la sanción por daño punitivo, en tanto la norma del art. 52 bis de la Ley 24.240 (texto agregado por Ley 26.361), que refiere a la gravedad del hecho y demás elementos de la causa, resulta vaga, laxa e imprecisa, ocasionando que su cuantificación quede librada al ámbito de apreciación judicial. Por otro lado, la experiencia demuestra que resulta difícil sujetar dicho cálculo a pautas o reglas fijas predeterminadas. Adviértase que incluso aquellos que proponen el uso de fórmulas de matemática financiera para la estimación del importe económico de la sanción, incluyen en ella factores que dependen exclusivamente de la discrecionalidad del magistrado al desarrollar el cálculo. Es necesario entonces que la labor jurisdiccional de cuantificación responda a pautas orientadoras y mecanismos que, en todos los supuestos, reflejen la valoración de las circunstancias concretas del caso, así como contribuyan a conseguir los objetivos y fines del instituto. En dicha faena la señora Jueza de grado acudió al criterio de la equidad, descartando el modelo*

*matemático circunstanciado utilizado por la SCJBA en autos "Castelli, María Cecilia c/Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico" causa C. 119.562, 17-10-18). Además, expuso fundamentos suficientes para calcular el monto de la multa impuesta al banco demandado, lo cual, desde mi punto de vista, refuta la alegación de absurdo hecha por el recurrente. Sumado a lo anterior, se observa en este caso una proporción razonable entre el daño compensatorio establecido en favor de la actora y la sanción punitiva impuesta por la misma sentencia [daño punitivo (\$ 500.000) = daño compensatorio (\$ 309.710,37) x 1,61]; relación ésta que en principio descarta una hipótesis de punición excesiva o absurda. Ello así, de acuerdo al parámetro de comparación adoptado por la Corte Suprema norteamericana en diversos precedentes; entre ellos, "State Farm Mutual Auto Insurance vs. Campbell" (2003) y "Philip Morris USA v Williams" (2007). Sostuvo allí el Máximo Tribunal de los Estados Unidos que las cuantificaciones que superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos. Explica entonces, con un criterio que comparto, que si bien no hay un límite estricto que los daños punitivos no puedan superar, en la práctica pocos laudos que excedan una proporción de un solo dígito entre daños punitivos y compensatorios, en un grado significativo, satisfacen la garantía del debido proceso. Y en esa misma línea de razonamiento, reitera que no existen puntos rígidos de referencia, por lo que proporciones mayores pueden otorgarse válidamente -siempre en orden al debido proceso- cuando un acto particularmente atroz ha resultado en solo una pequeña cantidad de daños económicos. Es cierto que en nuestro derecho positivo, el art. 47 de la Ley 24.240 (al que remite el 52 bis) establece en su inc. b) una escala con mínimos y máximos para cuantificar el daño punitivo (de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el*

*Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina). Sin embargo, ello no impide la exigencia adicional de una criteriosa relación de proporcionalidad con el daño compensatorio otorgado en última instancia, evitando la imposición de sanciones excesivas que, aunque encuadren en la escala de la norma, en los hechos impliquen una aplicación distorsiva que desborde el principio de razonabilidad y, consecuentemente, del derecho de propiedad -en sentido constitucional- y la garantía del debido proceso sustantivo (arts. 17, 18, 28, 33 y ccdtes. Constitución Nacional). Sobre el punto, tiene dicho la Corte Suprema de Justicia que "...es principio básico de la hermenéutica atender en la interpretación de las leyes, al contexto general de ellas y a los fines que la informan, no debiendo prescindirse de las consecuencias que se derivan de cada criterio, pues ellas constituyen uno de los índices más seguros para verificar su razonabilidad y coherencia con el sistema en que está engarzada la norma" (Fallos: 331:262; en el mismo sentido 324:2153). En este orden de consideraciones, no avizoro que la casacionista haya logrado demostrar la violación de las normas legales denunciadas (art. 52 bis, Ley 24.240 y sus ccdtes.), ni el supuesto excepcional del absurdo en la apreciación de las circunstancias de la causa...". (Expte "BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS S/ CASACIÓN" (Expte. N° VI-31306- C-0000), de fecha 17/10/23 - voto del Dr. Ricardo A. Apcarian).*

Considerando lo dispuesto por el S.T.J. en el fallo que antecede, tengo acreditado que la demandada ha actuado con grave indiferencia hacia la actora ya que -conforme quedó acreditado en autos- no solo ha intentado por años cobrarle una deuda inexistente sino que ha ejercido un hostigamiento sistemático mediante el envío de mensajes por teléfono y por correo electrónico; todo lo que llevó a la actora a iniciar un reclamo formal, primero administrativo y prejudicial y luego el presente reclamo judicial.

Como dijera, la actora ante la falta de respuestas tuvo que iniciar un reclamo administrativo en OMIC, una mediación sin resultado favorable -lo que quedó acreditado conforme las pruebas valoradas en el punto anterior- y por último la interposición de la presente demanda.

Nótese entonces, todo el derrotero que tuvo que atravesar la actora para el reconocimiento de su derecho, habiendo transitado por las diferentes etapas, y que frente a ello, la actitud de la demandada no ha sido otra que desaprensiva por su reclamo, ya que entre otras cosas no ha demostrado intentos conciliatorios o tendientes a dar definitiva solución al conflicto sino que por el contrario consistía en un reclamo permanente de una deuda sin causa.

Todo ello, configura una conducta disvaliosa en detrimento de la consumidora, lo que me lleva a concluir que la conducta de la demandada encuadra como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio - conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en el precedente citado.

Es por ello que he de hacer lugar al presente rubro, y frente al escenario antes descripto, la magnitud del perjuicio ocasionado, y habiendo consultado el archivo de precedentes que la Cámara de Apelaciones de nuestra circunscripción tiene a disposición de Magistradas/o, letrada/os e interesadas/os en general, relativos a "daño moral" y "daño punitivo" que ha venido reconociendo desde el año 2012, lo que sin duda alguna constituye una fuente de información importante para la cuantificación de las indemnizaciones por tales rubros, y como referencia, he de tener en cuenta lo resuelto en autos "VELAZQUEZ, SANDRA C/ ADT SECURITY SERVICES S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario)", Sentencia de primer instancia en fecha 13/08/2014, confirmada por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de General de Bariloche en fecha 11/05/2016. En aquel caso, la demandada de autos repite la misma conducta reprochable, esto es, incumplimiento del deber de información, la deficiente atención frente al reclamo realizado, la falta de respuestas, el trato indigno ante los reclamos, entre otras.

Para cuantificar el rubro, tomaré como parámetro, la gravedad del incumplimiento, la actitud del requerido con posterioridad al hecho, el perjuicio resultante, demás particularidades de la causa y el precedente reciente del STJ.

Es por todo ello que considero pertinente -teniendo, además especial consideración la Doctrina Obligatoria emergente del STJ en autos "BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS S/ CASACIÓN" (EXPTE. N° VI-31306- C-0000), de fecha 17/10/23-, establecer la procedencia del rubro Daño Punitivo en la suma de **\$2.000.000** con más los intereses que se devengarán desde que la presente sentencia adquiriera firmeza y hasta el momento del pago efectivo, de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHÍN C/ HORIZONTE ART S.A."

**V.-** Las costas del proceso, atento el resultado del mismo, el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC, corresponde imponerlas en su totalidad a la demandada.

Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (conf. arts. 1, 6, 7, 9, 11, 19,37 y conc. de la Ley de Honorarios de Abogados y Procuradores N° 2.212 -L.A.-).

Por lo expuesto entonces; normativa legal citada, doctrina y jurisprudencia invocada;

**RESUELVO: I.-** Hacer lugar a la demanda instaurada por la Señora Dayanara Villalobos contra la empresa ADT Security Services S.A.; condenando a esta última a abonar a la actora en el término de 10 días de notificada de la presente, la suma total de **\$3.000.830** con más los intereses determinados en los considerandos, bajo apercibimiento de ejecución.

**II.-** Imponer las costas del proceso en su totalidad a la demandada, en virtud del principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC.

**III.-** Regular los honorarios profesionales de la Doctora Denise Mariana Guiretti y el Doctor Pablo Squadroni, en el carácter de Letrados Patrocinantes de la actora, en el 11% del Monto Base, en conjunto; y los del Doctor Esteban Ariel Sampayo, en el carácter de Letrado Apoderado de la demandada, en el 8% del Monto Base + el 40 % por Apoderamiento. MB: **\$3.000.830**. (Arts. 6, 7, 8, *in fine*, 38, 40 de la Ley 2212).

Notifíquese a la Caja Forense y oportunamente cúmplase con la ley 869.

**IV.-** Regular los honorarios del Perito Aldo Fabian Capitán en el 5% del Monto Base. MB: **\$3.000.830**. (Arts. 09, ss., 18 y ccdtes. de la Ley N° 5.069).

**V.-** Notificar de conformidad alas adecuaciones procesales dispuestas por el Anexo I de la Ac. N° 36/2022 del STJ (9-a) -que implementa el Sistema de Gestión de Exptes. Judiciales "PUMA"-.

mvm

Dra. Natalia Costanzo  
Jueza