

General Roca, 23 de agosto de 2.023.-

AUTOS y VISTOS; para dictar sentencia definitiva en estos caratulados "ACUÑA CLAUDIA JANET C/ DIRECTV ARGENTINA S.A. S/ SUMARISIMO" (Expte. N° RO-31406-C-0000) en trámite ante esta Unidad Jurisdiccional N° 5, de los que

RESULTA:

I.- Demanda.-

Que en fecha 19/03/2021 se presenta la Sra. Claudia Janet Acuña por derecho propio y con patrocinio letrado, e inicia demanda en contra de Directv Argentina S.A., reclamando indemnización de daños y perjuicios por la suma de \$ 5.600.000.- o equivalente a 5.600 JUS, otorgamiento de libre deuda y rectificación de datos crediticios y publicación de la condena en medios de amplia difusión.-

Señala que en el mes de noviembre de 2.019 concurre a locales comerciales de esta ciudad y al solicitar créditos para consumo para el hogar, los mismos son rechazados por encontrarse registrada en Veraz como deudora informada por Directv; que por ello se presenta en la oficina de DIRECTV de esta ciudad para averiguar tal situación y le informan que tenía una deuda por una antena ubicada en la provincia de Mendoza, haciéndole entrega de una factura donde figuraba dicha deuda; dice que luego de manifestar la actora que su residencia es en esta localidad y que nunca residió en Mendoza, le informan que le iban a dar el libre de deuda, pero nunca lo recibió.

Expresa que el servicio que se le facturaba, el mismo se ubicaba en calle Gral. José María Paz 643 entre Coronel Juan Pascual Pringles y MA, en Godoy Cruz, provincia de Mendoza, que ante la falta de respuesta de la demandada concurre a Defensa del Consumidor donde la asesoran y remite carta documento que adjunta al proceso que no tuvo respuesta de la demandada.-

Finaliza señalando que además de no obtener respuesta a su reclamo, recibió llamados intimándole el pago de la deuda por parte de Directv, y que por ello envió carta documento y realizó reclamos extrajudiciales para solucionar la situación, pero todas con resultado negativo.-

Encuadra su reclamo en las normas de tutela del consumidor, expresa que la demandada ha realizado conductas graves, en evidente trato indigno hacia la actora, sin

haber brindado las soluciones oportunas que correspondían, retaceando información, incumpliendo su obligación de solucionar los requerimientos de la actora, configurando tales conductas lisa y llanamente incumplimientos contractuales y legales, contrariando al Art. 42 de la Constitución Nacional y los Arts. 1, 2, 4, 8 bis, 40, 40 bis, 52 bis de la ley 24.240, y constituyendo una práctica abusiva de su parte.-

Reclama indemnización por daño moral por la suma de \$ 600.000.- o 600 JUS, y daño punitivo por \$ 5.000.000.- o el equivalente a 5.000 JUS, todo sujeto a prueba más intereses y costas.-

Funda en derecho, ofrece prueba, formula reservas recursivas, solicita beneficio de gratuidad, proceso sumarísimo, manifiesta que la mediación no resulta obligatoria por la distancia, solicita se aplique escala arancelaria de trámite ordinario y se haga lugar a la demanda.-

II.- En fecha 26/04/2021 se la tiene por presentada, parte y con domicilio, se otorga beneficio de gratuidad del art. 53 de la Ley 24.240, y se confiere trámite sumarísimo al presente caso ordenando correr el traslado de la demanda.-

III.- Contestación de demanda.-

En fecha 05/05/2022 se presenta la demandada a contestar demanda; realiza negativas generales y particulares y expone su versión de los hechos señalando que la actora fue cliente de DTV, registrada bajo el Nro. 77947503, y que contrató el servicio de DIRECTV en enero de 2017, interrumpiéndose el mismo por falta de pago en enero de 2019.

Agrega que la deuda de la actora ascendía a mayo de 2019 a la suma de \$ 4.402,23 por un servicio que DTV prestó de manera efectiva y adjunta las facturas correspondientes a la deuda que informa, las que fueron emitidas a nombre de la actora.-

Dice que las mismas no fueron rechazadas, que el servicio efectivamente se prestó al punto tal que se abonaron cargo de suscripción y consumos mensuales, adjuntando un "print" de pantalla que da cuenta de sus dichos.-

Expresa que la actora incurrió en incumplimiento contractual al no abonar las facturas correspondientes, generándose la deuda por el importe mencionado y que por ello se informó a VERAZ la existencia de dicha deuda.-

Considera improcedente la responsabilidad que se atribuye y alega que, como muestra de buena fe y tono conciliador de su parte, "...puso en "\$ 0" la deuda, e informó a VERAZ para que se la excluya a la actora como deudora, de modo que el reclamo de la actora no solo resulta improcedente, sino que ahora devino abstracto..."-.

Luego impugna los daños, ofrece prueba, funda en derecho y solicita el rechazo de la demanda.-

IV.- Actuaciones posteriores.-

En fecha 27/10/2022 se realiza la audiencia preliminar, se fijan como hechos controvertidos en forma general a los hechos invocados por las partes en sus presentaciones, y, en particular, la existencia del vínculo contractual, inicio, duración y baja del mismo, la conducta de los sujetos intervinientes, y existencia y entidad de los daños reclamados.-

Acto seguido se provee la prueba, habiéndose producido la siguiente: **a)** documental de la actora (SEON 19/03/2021); **b)** documental de la demandada (SEON 05/05/2022); **c)** documental en poder de la demandada, se tiene presente la que se adjunta en la contestación y se intima para que presente solicitud del servicio y soportes, registros de reclamos efectuados por la actora, contrato y toda documentación que obre en su poder relacionada con la presente causa, haciendo efectivo el apercibimiento art. 388 CPCC en fecha 27/03/2023; **d)** testimonial de Sr. Javier Cibura y Sra. Alejandra Paez (PUMA, 23/03/2023); **e)** informativa Defensa del Consumidor de Río Negro, PUMA 09/03/2023; **f)** informativa Correo Argentino, PUMA 05/04/2023; **g)** pericial contable, PUMA 30/04/2023.-

En fecha 09/06/2023 se clausura período de prueba y se ponen los autos para alegar, haciéndolo ambas partes en fecha 21/06/2023; en fecha 25/07/2023 se llama autos para sentencia;

Y CONSIDERANDO:

I.- Hechos controvertidos.-

Tal como surge de los escritos de inicio del proceso, la actora manifiesta que se vio inhabilitada para obtener préstamos personales debido a que fue informada como

deudora por la demandada en la base de datos Veraz, habiendo sido sometida a una relación de consumo sin prestar su consentimiento, por cuanto nunca contrató ni utilizó el servicio de Directv; que efectuó reclamos sin respuesta alguna y que tal situación le generó los daños que reclama.-

La demandada niega tal circunstancia y señala que el contrato fue celebrado, que la actora abonó la suscripción y parte del servicio, que el servicio efectivamente se prestó, que ante la falta de pago informó en bases de datos, y que, como muestra de buena fe y animo de conciliar, condonó la deuda y gestionó la corrección en la base de datos de deudores crediticios, haciendo saber que la actora nada debía.-

II.- Régimen legal aplicable.-

Según disponen los arts. 1º, 2º y 3º de CCyC, los jueces y juezas deben resolver los asuntos que sean sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada, según las leyes aplicables, de conformidad con la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, interpretando los mismos teniendo en cuenta sus palabras, finalidades, leyes análogas, disposiciones que surgen de los tratados mencionados, principios y valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.-

Así, en materia de indemnización de daños y perjuicios, el régimen legal se integra con normas de rango constitucional y convencional, con las disposiciones del CCyC, y con las leyes especiales que sean de aplicación al caso según el orden de prelación normativa previsto en el art. 1709 del Código.-

Para ello, además, debe ponderarse: **i)** que el actual sistema legal unifica los regímenes de responsabilidad contractual y extracontractual (art. 1716 CCyC), en cuanto a sus requisitos, principios y efectos, manteniendo algunas diferencias relacionadas por ejemplo con la extensión del resarcimiento (véase art. 1728); y **ii)** que el régimen legal aplicable se integra con las disposiciones pertinentes de rango constitucional (arts. 19 y

42 CN), las del Título V, Capítulo 1 del Libro Tercero (“Responsabilidad Civil”, arts. 1708 a 1780), las previstas en el Título I del Libro Tercero (“Obligaciones en General”), las que surgen de la parte general de los contratos y de los contratos de consumo, las que regulan el contrato en particular que se aplique en el caso a decidir, y las leyes especiales que de igual modo resulten aplicables, tales como en el caso de autos la Ley de Defensa del Consumidor, por cuanto como se dijo anteriormente, se alega una relación de consumo entre la proveedora profesional de servicios de televisión satelital y la actora como destinataria final del mismo.-

En un caso similar se dijo que *"...debe tenerse por cierto que la actora no ha contratado servicio alguno con DirecTV, ni ha firmado la documental y que pese a ello se le ha reclamado una deuda inexistente.-*

Por ello, la vinculación entre la actora y demandada debe ponderarse a la luz de la normativa consumeril, aún cuando no tenga basamento contractual, toda vez que resulta aplicable la concepción amplia de "consumidor" tal como el mismo art. 42 de la CN reconoce.-

La jurisprudencia ha reconocido: "Si bien toda relación de consumo tiene o puede tener base normalmente contractual, se engloban en la misma aspectos previos, concomitantes o posteriores a la oferta-aceptación, usualmente no contemplados en el contrato. Por ello, si fue la demandada quien de modo incausado le imputó una línea telefónica no requerida al actor y le facturó una deuda inexistente, no puede aquí desconocer que ha sido su propia parte quien se puso ante una relación con proyección jurídica no contractual que legitima la tutela legal equiparadora de la norma consumeril, lo contrario importaría la admisión excusante de la propia torpeza para beneficiarse con la pretensa inaplicabilidad del régimen protectorio específico..." (Juzgado Civil N° 1 de Gral. Roca, en autos "MARTINEZ CRISTINA ROSA C/ DIRECTV

ARGENTINA S.A S/ SUMARISIMO”, Expte N° B-2RO-300-C1-18, Se. N° 36/2019, confirmada por la alzada mediante Se. N° 138/2019 de fecha 28/10/2019).-

Por su parte, desde el punto de vista procesal, las pruebas del caso serán ponderadas teniendo en consideración lo dispuesto por el art. 386 del CPCCRN y el art. 53 de la LDC, a la luz de lo previsto por la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos “Coliñir” (STJRNS1, Se. 145/2019), donde se dijo que *“...En las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria...*

Apunto que las negativas genéricas y/o particulares fundadas en el aforismo de que quien alega debe probar, en el subexamen no resultan de recibo. Por el contrario, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor...”

III.- Análisis de la prueba producida.-

Tal como surge del análisis de la demanda y contestación, el primer hecho controvertido a esclarecer es la celebración y existencia del contrato de servicio de

televisión satelital, por cuanto la actora niega haber contratado y la demandada sostiene que el servicio se solicitó, se abonó parcialmente, y luego se generó la deuda que expone en su defensa y justifica su proceder.-

Siendo que la prueba debe ser aportada al proceso en los términos del art. 53 de la Ley 24.240, debió ser la demandada la que acredite la celebración del contrato de servicio con la actora; sin embargo, del análisis de las prueba obrante en autos considero que dicha parte no acreditó tal contratación.-

Así, en primer lugar, nada dice dicha parte sobre la modalidad de contratación, esto es, si fue presencial, a distancia, fuera del local comercial, o mediante medios electrónicos tal como lo regulan los arts. 1104 y siguientes del CCyC.-

En segundo lugar, tampoco adjunta documentación alguna sobre la celebración del contrato al momento de contestar la demanda; luego, en el período probatorio, fue debidamente intimada por la actora para que adjunte la documental en su poder, y específicamente la solicitud del servicio y soportes, registros de reclamos efectuados por la actora, contrato y toda documentación que obre en su poder relacionada con la presente causa, pero no cumplió con tal carga y se hizo efectiva la presunción emergente del art. 388 del CPCC en fecha 27/03/2023; en cuanto a la pericia contable sólo refleja los asientos en la contabilidad de la demandada, pero sin informar ni acompañar la documentación sobre la que se basa el informe, motivo por el cual me aparto de sus conclusiones; y por último, las facturas que obran en autos corresponden a un servicio que se habría brindado en la localidad de Godoy Cruz, provincia de Mendoza, y la actora -según declara la testigo Paez- nunca vivió en tal lugar.-

En consecuencia, tengo por cierto que la demandada no acreditó la celebración del contrato con la actora; por ello y ante el desconocimiento de la misma, es que considero que asiste razón a esta parte cuando manifiesta que no contrató el servicio. Y al no existir contrato entre las partes, la facturación, la deuda y la información brindada por la demandada a la base de datos de deudores, -tal como lo manifiesta en su contestación de demanda- carece que causa legítima que la avale.-

IV.- Conclusión.-

Por lo expuesto es que considero acreditados los elementos que configuran la responsabilidad civil de la demandada, por mediar una conducta antijurídica (alegar una

contratación inexistente para generar facturación indebida e información a base de datos de deudores), que tiene aptitud según el curso normal y ordinario de las cosas para causar los daños que se analizarán en el capítulo siguiente.-

Tal conducta es atribuible a la demandada en los términos del art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor, por cuanto constituye a todas luces una prestación de servicios viciosa, no apta para su destino, al no realizar el contrato de la forma que correspondía y, con ello, facturar cargos por servicios no prestados a la actora.-

V.- Daños y perjuicios.-

Tal como ha quedado reseñado, la actora ha reclamado que se condene a la demandada a abonarle indemnización por daño moral por la suma de \$ 600.000.- o 600 JUS, y daño punitivo por \$ 5.000.000.- o el equivalente a 5.000 JUS, todo sujeto a prueba más intereses y costas.-

V.1.- Daño Extrapatrimonial.-

Para reclamar el pago de indemnización por daño moral, se dice en la demanda que *"...No es necesario extenderse en demasía para comprender el inmenso daño moral que la situación de autos ha causado a la actora, debido a las incomprensibles conductas de la demandada. La afrenta moral configurada por la imposición inconsulta de contratación, falta de trato digno y falta al deber de información, le ha provocado un malestar profundo, caracterizado por angustia e impotencia al no resolverse su problema..."* y que *"...merece atención especial en función a las características del caso, ya que no se trata de un mero incumplimiento en una relación contractual común, sino de un incumplimiento en una relación de consumo, teniendo en cuenta la buena fe contractual y la buena voluntad de parte de la actora, y la mala fe y conducta totalmente indiferente y dilatoria de la demandada..."*.-

La Excma. Cámara local de Apelaciones ha dicho al respecto que *"...El daño moral se caracteriza por los padecimientos de quienes lo sufren, que configura una prueba i.r.i., puesto que surge de los hechos mismos, que consiste en el desmedro o desconsideración que el agravio*

pueda causar en la persona agraviada o los padecimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualquier otra molestia que pueda ser consecuencia del hecho perjudicial, sin que ello pueda significar que se constituya en una fuente de beneficios o enriquecimiento injusto, y cuya valoración no está sujeta a cánones estrictos, correspondiendo a los jueces de la causa, establecer su procedencia y el quantum indemnizatorio, tomando en consideración para ello la gravedad de la lesión sufrida y el hecho generador de la responsabilidad..." (Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, en los autos caratulados: "RIVERO, SILVIA ESTER C/ APIS, ROBERTO Y OTRA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario)" (Expte. N° 10770-J21-17), Se. N° 53/2021 del 09/06/2021).-

Y nuestro Superior Tribunal de Justicia ha señalado "*...De lo expuesto surge sin hesitación que el Código Civil y Comercial ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial. La reparación en todos los casos debe ser plena, por imperio de los arts. 19 de la Constitución Nacional y 1740 CcyC...*" (STJRNS1, Se. 45/2021, in re: "Daga Pablo").-

Es decir, que la indemnización procede independientemente del origen del daño (incumplimiento contractual o acto ilícito), y su existencia se puede presumir de los propios hechos del proceso.-

Aplicadas esas consideraciones al caso de autos, tengo por cierto que la actora no contrató el servicio y que la demandada no acreditó la contratación; luego, la propia demandada manifiesta que generó las

facturas, que las mismas no fueron abonadas en su totalidad, que ante tal situación informó a la actora en las bases de datos deudores, circunstancias que carecen de causa al no mediar contrato que avale tal postura.-

De igual modo, la actora manifiesta que efectuó reclamos ante la demandada, ya sea en su local comercial, (lo que tengo por cierto merced a la presunción emergente del art. 388 del CPCC, ante la falta de presentación del historial de reclamos por parte de Directv) y por carta documento de julio de 2.019 corroborada por informativa (PUMA 05/04/2023), sin tener respuesta alguna de la demandada, quien recién al contestar la demanda se ocupa de generar el libre deuda y rectificar la información en la base de datos de deudores.-

Ello implica que para la actora debió transcurrir un plazo de aproximadamente tres años y el inicio de una acción judicial para obtener alguna respuesta de la demandada, teniendo en cuenta que la carta documento fue remitida en julio de 2.019, y la demanda contestada en mayo de 2.022.-

También expresa la actora que en los meses de marzo y abril de 2019 se encontraba construyendo y equipando su casa en calle Nicaragua 1822, motivo por el cual concurre a preguntar por las condiciones para obtener créditos personales al comercio “Morgado Hogar” y a “Casa Yezzi” de esta localidad, con el fin de adquirir electrodomésticos y muebles, y que le manifiestan que no podía ser la titular de un crédito personal porque estaba incluida en el VERAZ por una deuda con DIRECTV, y que allí toma conocimiento de los hechos que motivan el proceso, circunstancia que ha sido corroborada por la declaración del Sr. Cibura, que tomó conocimiento de dichas circunstancias por su relación como compañero de estudio de la Sra. Acuña.-

En definitiva, considero que de autos surge que la actora se anotició casualmente de la existencia de una deuda por un servicio que no contrató; que además, la pretensa acreedora la informó en la base de datos de deudores; que tal información le generó dificultades para obtener créditos personales; que tuvo que destinar tiempo y dinero

para realizar reclamos sin obtener resultado alguno; que solo ante el inicio del presente proceso y la notificación de la demanda, logró una respuesta parcial de la demandada (libre deuda y baja en base de datos).-

Todas esas circunstancias exceden las meras molestias que pueden considerarse tolerables en el marco de las relaciones jurídicas y/o de la vida social actual, lo que me lleva a tener por acreditada la existencia del daño moral reclamado.-

Admitido el rubro, a la hora de cuantificarlo, sostiene nuestro Excmo. Superior Tribunal de Justicia que el juzgador debe “...*evaluar concreta y fundadamente las repercusiones que la lesión infirió en el ámbito subjetivo de la víctima o, lo que es igual, individualizar el daño, meritando todas las circunstancias del caso; tanto las de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima), como las objetivas (índole del hecho lesivo y sus repercusiones). Asimismo y en la conveniencia de adoptar parámetros razonablemente objetivos, corresponde ponderar de modo particular, los valores indemnizatorios condenados a pagar por otros Tribunales en casos próximos o similares...*” (STJRNS1, Se. 04/2018, in re: “Tambone”).-

Para ello tengo en consideración que la actora reclama el pago de la suma de \$ 600.000.- o 600 JUS y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse, importe que actualizado por la herramienta disponible en la web denominada Calculadora de Inflación (<https://calculadoradeinflacion.com/>) arroja a la fecha de la presente sentencia una suma aproximada a \$ 2.623.000.-; por su parte, el equivalente a 600 JUS asciende a la fecha a \$ 8.923.200.- (\$ 14.872.- x 600).-

De igual modo, en pos de considerar las indemnizaciones otorgadas en precedentes similares, donde se observan incumplimientos a los deberes de información y trato digno, y la generación de una contratación o relación de consumo sin consentimiento de la parte actora, y sus repercusiones en la personalidad de la víctima, actualizadas según el mecanismo indicado en el

párrafo precedente (<https://calculadoradeinflacion.com/>), se puede observar que en precedente similar la Cámara local, en autos “MARTINEZ CRISTINA ROSA C/ DIRECTV ARGENTINA S.A S/ SUMARISIMO”, Expte N° B-2RO-300-C1-18, Se. 138/2019 del 28/10/2019, confirma indemnización por daño moral fijada por el Juzgado Civil, Comercial y de Minería N° 1 de esta ciudad en la suma de \$ 100.000.- al 03/06/2019, que actualizadas a la fecha asciende a \$ 828.000.- En el caso, la firma demandada generó una contratación sin consentimiento de la actora, y no dio respuesta a los reclamos y pedidos de baja formulados.-

En consecuencia, teniendo en consideración las afecciones personales que se presumen a partir de las situaciones reseñadas, que requirieron inclusive la tramitación íntegra del presente proceso, y tomando como base el monto demandado y las sumas otorgadas en el precedente similar citado, actualizados a la fecha de la presente sentencia, es que procede el rubro daño moral en la suma de \$ 800.000.- (Pesos Ochocientos Mil).-

En cuanto a los intereses, y la fecha de inicio de su devengamiento, tengo en consideración las siguientes cuestiones: a) que la actora indica que tomó conocimiento de su situación en los meses de marzo y abril de 2.019, pero sin indicar fecha cierta; b) que la pericia contable señala que la fecha de alta de la contratación es el día 13/01/2017; y c) que en las facturas que acompaña la demandada al proceso, se observa que fueron emitidas desde el día 23/02/2017 aunque haciendo referencia a deuda por período anterior, lo que a mi entender ratifica la fecha informada en la pericia.-

Ahora bien, considero que los accesorios deben generarse desde la fecha en que se produce el perjuicio, que en el caso, opera a partir del momento en que toma conocimiento la actora de la situación ya reseñada y comienza el derrotero y los padecimientos indicados anteriormente. Por ello, es que estimo que los intereses deben devengarse a partir del día

01/03/2019 a la tasa del 8% anual hasta la fecha de la presente sentencia, y partir de esta dicha suma llevará intereses hasta su efectivo pago a la tasa activa fijada conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en: “Jerez”, “Guichaqueo” y “Fleitas” o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.-

V.2) Daño punitivo.-

Por otra parte, solicita la actora se aplique sanción por daños punitivos a la demandada en el máximo de la escala (\$ 5.000.000) y/o equivalente a 5.000 JUS, alegando que la conducta de dicha parte cumple con los requisitos legales para su aplicación.-

Analizando el reclamo, cabe señalar que el Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia, tiene dicho sobre el daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la LDC, que *“...se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares.*

Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto 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, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva ...”, (STJRNS1, Se. N° 09/2021, en autos “COFRE”) doctrina que resulta de aplicación obligatoria para los Juzgados inferiores

en los términos previstos por el art. 42 de la L.O.-

Tal como se señalara a lo largo del presente decisorio, tengo por acreditado que en el caso de autos la demandada ha incurrido en incumplimiento a las obligaciones legales para con la actora, y a los deberes de información y trato digno de origen constitucional y legal, obrando con menosprecio de los derechos individuales de esta última.-

Ello por cuanto generó facturas por un servicio que no fue solicitado ni contratado por la actora; luego la consideró deudora e incluyó en una base de datos de deudores; y para completar el cuadro, se agrega la falta de respuesta a los reclamos extrajudiciales fehacientes, la alegación de argumentos no acreditados en el proceso, y la ausencia de alternativas de solución al reclamo efectuado que no se daba por finalizado con haber ajustado a \$ 0 la deuda que se pretendía, y con rectificar la información brindada a la base de datos.-

Por tal motivo considero que estamos en un "supuesto de particular gravedad", que evidencia cómo mínimo "culpa grave" del proveedor, por cuanto no resulta atendible que este genere una deuda en cabeza de una persona con quien no contrató. Tal situación implica que si el contrato efectivamente hubiera existido, lo que no podremos averiguar porque no se adjuntó al proceso, el mismo habría sido celebrado con una persona distinta a la actora, lo que evidencia fallas en la verificación de la identidad de la co-contratante que no pueden permitirse a una empresa profesional como la demandada, que cuenta con todos los medios técnicos, económicos y jurídicos suficientes para adoptar las precauciones del caso; si el contrato directamente no se celebró, la situación sería aun más grave porque la deuda se habría generado sin causa alguna con el riesgo que ello conlleva para la población en general que podría ser víctima de este tipo de situaciones.-

En definitiva, sea que se contrató con quien no era la actora, o que no se contrató e igualmente se generó el crédito y la deuda, la situación no se condice con la profesionalidad que es dable esperar de la demandada, lo que evidencia su obrar con culpa grave.-

Luego, el menosprecio de los derechos individuales se observa en la falta de respuesta y de información hacia la parte actora, a quien se la ignoró en la etapa prejudicial, y se le brindó una información que de ningún modo fue acreditada en la etapa judicial, al afirmarse que el servicio había sido contratado y la deuda era válida.-

También tengo a la vista la respuesta brindada por el Departamento de Defensa del Consumidor de esta provincia, que en fecha 06/03/2023 expresó que "...según consta en Registro de esta Jurisdicción -Localidad de Chichinales a Catriel- : 1).-Existen setenta y nueve (79) reclamos ingresados ante este Organismo contra la firma DIRECTV ARGENTINA S.A.; 2).- Registra la firma DIRECTV ARGENTINA S.A. una (1) Sancion Multoria en Exp. BUCK LUIS C/ DIRECTV ARGENTINA S.A. N° 011661-DCI-06, por infracción a los Arts. 19° de la Ley N° 24.240 y Art. 6° de la Ley N° 4139;..."-.

Es por tales motivos que considero acreditados en autos los requisitos para que proceda la sanción en los términos exigidos por la doctrina legal de autos "Cofré".-

A los fines de merituar la cuantificación, he de tomar como parámetro antecedentes de la Cámara de Apelaciones local dictados en situaciones similares a las presentes (contratación no solicitada, facturación y deuda indebida y falta de respuesta a los reclamos) de los que surge lo siguiente:

a) en autos "MARTINEZ CRISTINA ROSA C/ DIRECTV ARGENTINA S.A S/ SUMARISIMO", Expte N° B-2RO-300-C1-18, Se. 138/2019 del 28/10/2019, sanción por daños punitivos fijada por el Juzgado Civil,

Comercial y de Minería N° 1 de esta ciudad en la suma de \$ 300.000.- a la fecha de la sentencia, que actualizadas a la fecha asciende a \$ 2.150.000.-; y **b)** en autos "MIRANDA DIEGO C/ TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO), Expte N° A-2RO-1462-C1-18, sentencia de fecha 20/11/2019, confirmada por la alzada mediante sentencia N° 75/2021: Daños punitivos: \$ 300.000.- al 20/11/2019, que actualizada a la fecha del presente decisorio asciende a \$ 2.080.000.-

En el primero de los casos se dijo además que "*...La demandada no logró probar el contrato con la Sra. Martinez no ha contratado servicio alguno con DirecTV y pese a ello se le reclama una deuda inexistente, por lo que la demandada ha infringido el trato digno que debe merecer todo consumidor, caracterizándose sus prácticas como abusivas, toda vez que han mediado aprovechamientos por parte de la parte más fuerte de la relación, en perjuicio de la más débil, es decir la consumidora. Por lo que las condiciones indignas, inequitativas, usurarias o que se aprovechan de la ignorancia o desconocimiento de aquéllos, deben ser impugnadas con base en el art. 42 de la Constitución Nacional...*"

Es por lo expuesto que, ponderando las variables señaladas, los fallos tomados como pauta comparativa y las sumas que la actora ha abonado y la demandada retenido, he de aplicar a la demandada la sanción por daños punitivos que se fija en diez (10) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) a favor de la actora, fijados a la fecha del efectivo pago la presente sentencia, la que devengará un interés a la tasa activa determinada en la doctrina obligatoria del STJ en "Fleitas" desde el momento en que queda firme la sentencia. (STJRNS1, Se. N° 17/2020 del 04/05/2020 en autos: "GUIRETTI, DENISE MARIANA c/GUSPAMAR S.A. Y OTROS S/SUMARISIMO S/CASACION" (Expte. N° 24949/16 // 30611/19-STJ).-)

V.3.- Publicación de la condena.-

Solicita la actora que se ordene la publicación de la presente condena en medios de amplia difusión regional y nacional.-

Al respecto debo tener presente que, conforme sostiene la Excma. Cámara local de Apelaciones, en referencia a la normativa que rige las sanciones por violación a los derechos de los consumidores y usuarios, que *“...Es claro que impone la carga de esa publicación al propio poder judicial y dentro de los mecanismos que el mismo provea a esos fines. Sin perjuicio de no advertir que la provincia haya adherido a dicha norma es claro que el Poder Judicial de Río Negro da a publicidad la totalidad de las sentencias dictadas en su ámbito en la página web www.jusrionegro.gov.ar, con la exclusión de aquéllas que por la naturaleza del trámite o de sus intervinientes, requiera la reserva. Pero además esa página oficial posee un vínculo denominado Comunicación Judicial en el cual se publican noticias de interés relaciones al ámbito y también aquéllas referidas a casos específicos y de interés. Dicho lo cual entiendo que publicadas -como es habitual- las sentencias dictadas en el presente proceso en dicha página web oficial e incluida la misma con una gacetilla a publicar en el apartado Comunicación Judicial se daría por satisfecha la pretensión de la actora, gacetilla que además deberá el poder judicial compartir con los medios de mayor circulación en la región. Por lo demás habiendo el poder judicial rionegrino suscripto el "Convenio sobre Datos Judiciales Abiertos", podrá evaluarse el compartir dicha publicación con los restantes poderes judiciales. A los fines aquí dispuesto una vez firme la sentencia dictada deberá notificarse a la Dirección de Comunicación Judicial dependiente del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, Lic. Luciano Videla a los fines de que elabore una gacetilla con el contenido de lo aquí resuelto”*.

De modo que al respecto, dando parcial acogimiento a lo pretendido, propicio al acuerdo que una vez firme la sentencia deberá notificarse a la Dirección de Comunicación Judicial dependiente del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, en la persona de su Director Lic. Luciano Videla a los fines de que elabore una gacetilla con el contenido de lo aquí resuelto, gacetilla que deberá compartir con el diario Río Negro y con los demás medios regionales que considere, y con los restantes poderes judiciales del país, debiendo presentar la misma en autos una vez confeccionada y con carácter previo a su difusión, dentro de los 10 días de su notificación y en caso no de no existir acuerdo de las partes respecto de su contenido resolverá sin más la magistrada interviniente sobre la aprobación de la misma..." (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: "FARINA MABEL SUSANA C/TARJETA AUTOMATICA S.A. S/SUMARISIMO (DERECHO DEL CONSUMIDOR)" (Expte.n° B-2RO-483-C5-20), Se. N° 57/2021 del 17/06/2021).-

Es por ello que considero que no corresponde hacer lugar a lo peticionado, por cuanto la publicación de la condena de autos queda cumplida con la que se realiza en la página web oficial del Poder Judicial Provincial, y por la difusión que realiza el área de Prensa de este poder, debiendo por tal motivo, y una vez firme la presente resolución, comunicarse a este área para que de a conocer esta sentencia.-

V.4) Libre deuda y baja de base de datos.-

Por último en la demanda "...se solicita que accesoriamente se condene a la demandada a entregar una constancia de baja del servicio no contratado por la actora y un certificado de libre de deuda, y que se ordene a la demandada retirar la información respecto de la actora de los Bancos de Datos como supuesta deudora...", pretensión que considero abstracta en virtud de las constancias que se adjuntaran al contestar la

demanda que no han sido impugnadas por la actora.-

VI.- Costas.-

En cuanto a las costas corresponde imponerlas a la demandada en su condición de vencida (art. 68 del CCyC).-

VII.- Honorarios.-

Reclaman los letrados de la parte actora que se decrete la inconstitucionalidad del tope previsto por el art. 8 de la Ley G N° 2212 aplicable a la regulación de honorarios en el proceso sumarísimo.-

Analizando el pedido de inconstitucionalidad realizado cabe tener presente lo expuesto por el Excmo. Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia, quien sostiene que *“...Debe destacarse que este Superior Tribunal de Justicia “...al emprender la tarea de juzgar acerca de la constitucionalidad de las normas inferiores, ha dicho que la declaración de inconstitucionalidad de una norma, por su seriedad, gravedad y trascendencia, es una herramienta que debe ser considerada como la última ratio del orden jurídico, en atención a la presunción de validez que emana de los actos dictados por los Poderes competentes del Estado, en ejercicio de las funciones que la propia Constitución les atribuye.” (STJRNS3 - Se. N° 1/07, in re: “ARAVENA”; STJRNS4 - Se. N° 28/16, in re: “MORETE”)...” (STJRNS1, Se. 07/2018 del 14/03/2018 en autos “Requin S.R.L.”).*-

Y, como derivación de la restricción señalada, se sostiene que debe alegarse y demostrarse de manera certera el agravio que provoca la aplicación de la norma cuya invalidez se peticiona.-

En el caso de autos, sólo se señala de manera genérica que el tope de la escala arancelaria debe ser declarado inconstitucional o inaplicable, porque el trámite sumarísimo se asemeja al ordinario en cuanto al esfuerzo

profesional que se realiza, pero no se indica de modo concreto y tampoco fue objeto de prueba, cómo se configura el perjuicio que debiera motivar tal declaración.-

Por ello, y en virtud de lo dispuesto por el Superior Tribunal provincial, es que considero que corresponde rechazar el pedido en cuestión.-

VIII.- Honorarios. Base regulatoria.-

El monto que deberá tenerse en cuenta a los fines de la regulación de honorarios, será el que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de ejecución de sentencia.

Por los fundamentos expuestos, normas legales, jurisprudencia y doctrina citadas,

FALLO:

I.- HACER LUGAR a la demanda interpuesta por la Sra. Claudia Janet Acuña, y en su mérito condenar a Directv Argentina S.A., a abonar a la actora la suma de \$ 800.000.- en concepto de indemnización por daño moral, y el equivalente en pesos a diez (10) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el INDEC, más los intereses establecidos los considerandos, en el plazo de DIEZ (10) días de notificados de la presente, bajo apercibimiento de ejecución.-

Disponer que, una vez firme la presente sentencia, se comunique al área de Prensa del Poder Judicial Provincial para su difusión.-

II.- IMPONER las costas a la demandada en su condición de vencida (art. 68 del CPCC).-

III.- REGULAR los honorarios de los abogados intervinientes, Dr. Diego Janavel, Dr. Dante Cauquoz y Dra. Andrea Suarez, en el carácter de

letrados patrocinantes de la parte actora, en el 3,66% para cada uno de ellos; y del Dr. Tomás Emilio Silva en 8.4% (6% más 40% por las tareas en carácter de apoderado) como apoderado de la demandada; todos del monto que resulte en la etapa de la liquidación que oportunamente se practique.-

Asimismo, se regulan los honorarios de la perita contadora Ruth Castro en el 6% del monto que resulte de la liquidación definitiva que oportunamente se practique.-

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquélla.(Arts.6, 7, 8, 10, 11, 20 y 40 Ley 2212 R.N. y art, 18 y 19 de la ley G5069)).-

IV.- Regístrese. Se hace saber que de conformidad a la Acordada 36/2022- STJ, Anexo I. art.9.a) “...Con las excepciones que se detallan en las normas especiales, todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema “PUMA”, o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación.

Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente...”.-

Notifíquese a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro a cuyos efectos se vincula a la misma al presente proceso.-

José María Iturburu.

Juez.-