

General Roca, 05 de junio de 2.025.-

AUTOS y VISTOS: para dictar sentencia en estos autos caratulados: "**BLEULER CARLOS ANTONIO C/ NET PATAGONIA SAS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**" (Expte. PUMA N° RO-02707-C-0000), en trámite ante esta Unidad Jurisdiccional N° 5, de los que:

RESULTA:

I.- Que se presenta el Sr. Carlos Antonio Bleuler (en adelante también el actor y/o la parte actora) promoviendo demanda contra Net Patagonia S.A.S, (en adelante también la demandada) solicitando se condene a la misma a indemnizar los daños y perjuicios sufridos que cuantifica en \$ 2.004.200.-, sujeto a lo que en más o en menos surja de la prueba a producir en el proceso, más intereses y costas.-

Invoca la existencia de una relación de consumo que lo vincula a la demandada, solicita se conceda el beneficio de gratuidad (art. 53, Ley 24.240) y se otorgue al expediente trámite ordinario.-

Respecto a los hechos indica que adquirió del demandado en fecha 22/12/2020 el servicio de internet que prestan, y por el que firmaron un contrato, que abonó la suma de \$ 4.200.-, que dicho servicio no le fue instalado, pese a que varias veces concurrió a la sede de la empresa a efectuar los reclamos pertinentes, y que sólo se le daban respuestas dilatorias. Agrega que por dicha situación en fecha 10/02/2021 inició un reclamo ante la Dirección de Comercio Interior, Defensa del Consumidor, a los fines de que el demandado de cumplimiento con su obligación y se le cobre una multa por su incumplimiento y que la misma reconoció la existencia del contrato, su incumplimiento y ofreció, como única solución, devolver el dinero.-

Que atento a la falta de acuerdo y el insólito ofrecimiento sin siquiera

concretarlo, decidió enviar carta documento CD 098127723 con fecha 20/10/22, reclamando los conceptos que solicita en este proceso, los cuales fueron rechazados por la demandada.-

Señala en este marco que: a) se contrató un servicio de internet; b) el mismo no se cumplió; c) que no se le dió explicación alguna sobre las circunstancias por la cual no se ha cumplido, y d) que tampoco se le ha reintegrado el dinero que abonó.-

Cita doctrina y jurisprudencia a los fines del análisis jurídico en el marco de defensa al consumidor y solicita se condene a la demandada al pago de los siguientes daños y perjuicios: a) daño emergente (restitución de sumas abonadas sin causa) por \$ 2.400.-; b) daño moral por \$ 500.000.-; y c) daño punitivo por \$1.500.000.-

Ofrece prueba, funda en derecho y solicita se haga lugar a la demanda.-

II.- En fecha 17/10/2023, se otorga beneficio de litigar sin gastos, se ordena trámite como ordinario, se ordena traslado de la demanda y vista al Ministerio Público Fiscal.-

III.- En fecha 15/11/2023 se presenta Net Patagonia S.A.S a contestar demanda y solicitar el rechazo de la misma. Formula negativas generales y particulares, desconoce documental, y da su versión de los hechos manifestando que, en la fecha indicada por el actor, el mismo concurre a las oficinas a contratar el servicio de internet domiciliario inalámbrico.-

Que luego de suscripto el acuerdo y abonado el costo de instalación, el personal técnico de la empresa se presentó en el domicilio del actor en fecha 31/12/2020, a efectos de proceder a su instalación, pero una vez allí dicho personal se percató que las particularidades del domicilio del cliente (no informadas previamente por éste), impedían que los equipos necesarios

para la instalación y prestación allí del servicio de "internet wireless" contratado (antenas punto a punto), pudieran conectar y captar las frecuencias requeridas para una prestación efectiva del mismo, configurándose así un impedimento objetivo de carácter técnico, conocido en el rubro como "ausencia de vista", que imposibilitó que pudiera concretarse la instalación del servicio en el domicilio del actor.-

Dice que tal circunstancia es una causa ajena a la empresa, y que se encuentra prevista en las condiciones de contratación, previamente informadas al actor, en la Cláusula IX del contrato.-

Agrega que no al no ser posible por razones técnicas y objetivas concretar la instalación del servicio, se comunicaron en numerosas oportunidades con el actor informándole la referida imposibilidad técnica para llevar a cabo la conexión del servicio, y por ende, operaba la extinción del contrato por causal contractualmente prevista y sin responsabilidad para las partes.-

Por ello, señalan, en fecha 07/01/2021, la empresa envía un mensaje de texto al número denunciado por el actor al momento de la contratación, para que se presente en las oficinas comerciales, o bien indique su CBU para el pago a través de transferencia y/o depósito bancario.-

Que sin perjuicio de la insistencia por parte de la empresa, el actor se negó a las opciones brindadas para el recupero del dinero, actitud que mantiene hasta el presente, y que se trataría de una conducta apartada de toda buena fe, de un ejercicio abusivo de sus derechos y, en definitiva, de un ánimo de enriquecerse de forma ilegítima e incausada a costa de la empresa.-

Invoca ausencia de responsabilidad de Net Patagonia S.A.S. por la imposibilidad objetiva de instalación del servicio (Cláusula IX.1. del

Contrato Suscripto), mora del acreedor, e improcedencia de los rubros indemnizatorios reclamados (daño emergente, daño moral y daño punitivo) por excesiva e infundada.-

Funda en derecho, ofrece prueba, hace reserva y peticiona en consecuencia.-

IV.- Corrido traslado de la documental adjuntada, en fecha 04/12/2023 la actora niega y desconoce la documental "02-CondicionessdelaPrestacindelServicio.pdf -04-CapturadepantalladeSMS.pdf".-

En fecha 13/12/2023 se ordena la apertura de cuenta judicial a los fines de realizar la consignación judicial solicitada por la demandada.-

El día 20/02/2024 se realiza la audiencia preliminar, donde no resulta posible la conciliación, se da inicio a la etapa probatoria, y se fijan como hechos controvertidos y objeto de prueba los siguientes: 1) desarrollo de la relación del actor con la demandada; 2) incumplimiento de los deberes de información y trato digno 3) Incumplimiento contractual 4) La conducta de los sujetos intervinientes, 5) la existencia y entidad de los daños reclamados.-

En fecha 22/02/2024, se presenta la demandada a manifestar que ha procedido al depósito en consignación de la suma de \$ 25.000.-, y solicita la cancelación del “daño directo”. Corrido traslado, la actora solicita se transfiera como pago a cuenta.-

Luego, durante la etapa correspondiente se produjo la siguiente prueba que se identifica por la fecha de publicación en sistema Puma:

- a) documental de la actora (17/10/2023);
- b) documental de la demandada (22/11/2023);

c) informativa Defensa del Consumidor (04/10/2022);

d) audiencia de prueba testimonial de Mayra Fernanda Orellana, Fernando Oscar Miranda, Federico Figiaccone (23/04/2024);

e) informativa Ente nacional de comunicaciones (04/10/2024).-

En fecha 09/12/2024 se ordena la clausura del término probatorio; el día 10/02/2025 pasan los autos para alegar, haciéndolo la parte actora y los demandados en fecha 05/03/2025.-

El 18/03/2025 se llama autos a sentencia.-

Y CONSIDERANDO:

I.- Que, de acuerdo a los escritos iniciales, ambas partes coinciden en señalar que el actor contrató en fecha 22/12/2020 el servicio de internet satelital, y que el mismo no le fue instalado.-

La parte actora alega incumplimiento injustificado, falta de información y trato digno; también invoca su calidad de consumidora que no ha sido impugnada por la demandada.-

Por su parte la demandada invoca causa ajena, alegando imposibilidad objetiva, que es detectada el 31/12/2020 cuando se apersonan a al domicilio del actor a los fines de proceder a la instalación del servicio y verifican que en el lugar donde sería instalado el mismo hay un impedimento objetivo de carácter técnico, conocido en el rubro como “ausencia de vista”, que imposibilitó que pudiera concretarse la instalación, y que ello le fue comunicado al actor para proceder al reintegro de lo abonado en concepto de instalación, pero que el mismo nunca retiró dicho dinero.-

En consecuencia, corresponde analizar los términos de la contratación invocada, y las obligaciones emergentes de la relación de consumo que vinculó a las partes; luego verificar si el incumplimiento invocado es

imputable o no a la demandada y, por último analizar la existencia, cuantía y causalidad de los daños y perjuicios reclamados y la procedencia de la sanción punitiva solicitada.-

II.- 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.-

En base a lo señalado en los párrafos anteriores, y teniendo en miras los hechos afirmados y controvertidos, el régimen legal se integra con las normas emergentes de los arts. 19 y 42 de la C.N., las previstas en el CCyC ("Contratos de consumo" y concordantes), y en la Ley 24.240, mediante el sistema de diálogo de fuentes (arts. 1º y 2º del CCyC), para elaborar la regla del caso que maximice la protección de los derechos fundamentales del consumidor (cf. Sozzo, Gonzalo; "El diálogo de fuentes en el Derecho del Consumidor Argentino"; RC D 1165/2017, Tomo 2016-1 "Consumidores" de Editorial Rubinzal Culzoni).-

De acuerdo a tal normativa, la regla del caso indica que:

a) las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable; en caso de duda sobre la interpretación del Código Civil y Comercial o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor (art. 1094, CCyC);

b) los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena

fe (art. 961, CCyC);

c) pesa sobre el proveedor un deber de información con carácter de obligación de resultado que obliga a éste al contratar y durante la ejecución del contrato (art. 42, C.N.; art. 4, Ley 24.240; y art. 1100, CCyC);

d) la información que debe brindar el proveedor debe ser adecuada y veraz, gratuita, cierta, clara y detallada sobre todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización (art. 42, C.N.; art. 4, Ley 24.240; y art. 1100, CCyC);

f) el contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa; y las cláusulas ambiguas predisuestas por una de las partes se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente (arts. 987, y 1095 CCyC);

g) para que exista responsabilidad civil debe existir un hecho, conducta antijurídica o incumplimiento obligacional, que guarde relación de causalidad con el daño resarcible y resulte jurídicamente atribuible a una persona.-

h) la ejecución de las obligaciones contractuales está sujeta a las reglas del art. 10 bis de la Ley 24.240 según el cual el incumplimiento de la obligación con causa en una relación de consumo da lugar a una responsabilidad de tipo objetiva, por inexecución de obligaciones de resultado (arts. 744 y 1723, CCyC);

i) el régimen de reparación de los daños y perjuicios reclamados, por su parte, se regula por lo dispuesto en los arts. 1737 a 1748 y concordantes del mismo CCyC; y

j) por último, desde el punto de vista procesal, las pruebas del caso serán ponderadas teniendo en consideración que los jueces no estamos obligados a valorar la totalidad de la prueba producida sino únicamente aquella que resulte esencial para la decisión, que dicha valoración se realiza conforme las reglas de la sana crítica, conforme lo dispuesto por los arts. 348 y 356 del CPCCRN, y que resulta aplicable el art. 53 de la Ley 24.240 interpretado conforme la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos “Coliñir” (STJRNS1, Se.145/2019).-

Sostuvo el Superior en dicho expediente 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...*

...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.- Teniendo en consideración los hechos controvertidos y el marco legal de referencia, cabe señalar que, frente a la contratación e incumplimiento alegado, la demandada manifiesta:

a) que la instalación del servicio no se pudo efectivizar porque *“...se configuró un impedimento objetivo de carácter técnico, conocido en el rubro como “ausencia de vista”, que imposibilitó que pudiera concretarse con la instalación del servicio en el domicilio del actor...”;*

b) que ello configura *“...una causa ajena a esta empresa que se halla de hecho prevista de modo claro y expreso en las condiciones de contratación previamente referidas como informadas y suscriptas por el*

actor", y

c) que fue voluntad de la empresa proceder a la devolución al cliente de lo abonado en concepto de cargo por instalación, pero que el actor se negó.-

Analizando la documental y la prueba testimonial obrante en el proceso, surge que la contratación se formalizó el 22/12/2020 y luego, ante la imposibilidad de instalar el servicio, la demandada alegó una imposibilidad técnica ajena a su parte y la inexistencia de responsabilidad fundado en la cláusula IX del contrato.-

Además alega mora del actor en percibir la restitución de lo abonado al momento de la contratación. Ambas circunstancias se observan en la carta documento de fecha 03/11/2022 que la demandada remitió al actor y adjunta como documental.-

También surge que, en el trámite administrativo ante Defensa del Consumidor, la demandada ofreció la devolución "*...del importe cobrado...*", y adjunta una captura de pantalla con la cual pretende acreditar que el día 07/01/2021 intentó comunicarse para devolver el dinero.-

Por otra parte, la Dirección de Defensa del Consumidor adjunta el expediente con su resolución, donde se le impone una multa a la demandada por infracción a los Arts. 19° y 8° Bis de la Ley N° 24.240 y ordena abonar al actor la suma de \$ 25.000 en concepto de daño directo (Art. 40° Bis de la Ley N° 24.240), suma que fue depositada en la cuenta abierta en autos.-

Y, por último, los testigos de la demandada indicaron que la imposibilidad de instalación le fue comunicada al actor, y que le enviaron mensajes de texto a su celular para retirara la suma que habría abonado en concepto de instalación.

IV.- A partir de la prueba analizada, corresponde aplicar el régimen legal y evaluar lo siguiente: a) si el incumplimiento obedece a causas ajenas a la demandada; y b) si ello la libera de responsabilidad.-

Para ello debo reiterar que estamos en el marco de una relación de consumo amparada por el art. 42 de la C.N., la Ley 24.240 y las normas del CCyC que regulan los contratos de consumo.-

Dicho marco establece que las obligaciones contractuales y legales que revisten la calidad de obligaciones de resultado, sólo eximen al proveedor si media caso fortuito como causal de la imposibilidad de cumplimiento, conforme art. 10 bis de la Ley 24.240.-

El caso fortuito, además, se configura cuando se presenta una imposibilidad sobrevenida, objetiva, absoluta y definitiva de la prestación, originada por un acontecimiento externo, imprevisible o inevitable para el deudor.-

Así se entiende el mismo desde la doctrina que señala "*...Se considera caso fortuito o fuerza mayor al hecho que no ha podido ser previsto o que habiendo sido previsto, no ha podido ser evitado.*

...Para que un hecho constituya caso fortuito o fuerza mayor, debe reunir ciertos requisitos: ser imprevisible, inevitable, actual, ajeno al presunto responsable y, en su caso, extraño al riesgo o vicio de la cosa o de la actividad desarrollada por el demandado.

En materia obligacional, debe, además, ser sobreviniente al nacimiento de la obligación y representar un obstáculo insalvable para el cumplimiento.

Analizaremos cada uno de dichos presupuestos.

Imprevisible.

El hecho debe ser objetivamente imprevisible para el agente, según la experiencia de vida, conforme al curso normal y ordinario de las cosas. Se trata de una cuestión de hecho, que debe ser valorada por los jueces, caso por caso, atendiendo razonablemente a las circunstancias, con amplio poder de apreciación.

...Inevitable (o irresistible)

El hecho debe ser inevitable o irresistible, lo cual supone que conforme al curso normal y ordinario de las cosas resulte no susceptible de ser contrarrestado por el sujeto.

...Actual

Es preciso que el hecho constitutivo del caso tenga incidencia actual, y no trasunte, meramente, una amenaza o una imposibilidad eventual.

...Ajeno o extraño al presunto responsable o deudor

El hecho debe ser ajeno -en el sentido de extraño- al sindicado como responsable o al deudor en el incumplimiento obligacional, lo cual supone que se produzca fuera de su esfera de actuación, sin que haya colocado ningún antecedente causalmente idóneo que haga posible el suceso lesivo sobreviniente.

...Sobrevenido

En materia de incumplimiento obligacional, es preciso que el hecho sea sobreviniente al nacimiento de la obligación.

...Obstáculo absoluto e insuperable para el cumplimiento de la obligación

También en materia obligacional, es preciso que el hecho provoque un obstáculo insuperable para el cumplimiento de la obligación. O, lo que es igual, una imposibilidad sobrevinida, objetiva, absoluta y definitiva de

la prestación (art. 955, Cod. Civ. Com)..." (Pizarro, Ramón Daniel y Vallespinos, Carlos Gustavo; "Tratado de Responsabilidad Civil; Tomo I, pgs. 511/522, Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2017).-

En este caso, la causal alegada además de no encontrarse debidamente acreditada en el proceso, por cuanto no se observa un informe técnico o una pericia que así lo determine, no reviste los caracteres indicados para liberar de responsabilidad a la demandada.

Así, no resulta sobreviniente por cuanto la misma habría estado presente antes de la contratación; por otra parte, tampoco se acredita que revista la calidad de objetiva, absoluta y definitiva para la demanda, esto es, que resulte un obstáculo que no pueda ser superado por las prestadoras del servicio en la región; tampoco encuentro acreditado que resulte un hecho extraño a la actividad, imprevisible o inevitable para la misma.-

Por ello, no resulta ser un eximente válido para liberar a la demandada del incumplimiento en el cual ha incurrido.-

Descartada la incidencia del caso fortuito, corresponde analizar la cláusula contractual invocada a los fines de liberarse la demandada de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones (prestar el servicio de internet inalámbrica) derivada del contrato celebrado.-

Y en este aspecto debe tenerse presente que, conforme lo dispone el art. 37 de la Ley 24.240 en diálogo de fuentes con lo previsto por los arts. 988 y 1119 del CCyC, resultan abusivas las cláusulas que limitan la responsabilidad por daños del proveedor e implican renuncia de derechos por parte del consumidor, las que deben tenerse por no escritas.-

Así, dispone el art. 37 de la Ley 24.240, que "*...Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b)*

Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;..."

El art. 988 del CCyC establece que *"...Cláusulas abusivas. En los contratos previstos en esta sección, se deben tener por no escritas: a) las cláusulas que desnaturalizan las obligaciones del predisponente; b) las que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias;..."*

Y el art. 1119 del CCyC dispone que *"...Sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes especiales, es abusiva la cláusula que, habiendo sido o no negociada individualmente, tiene por objeto o por efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor..."*.-

Es por ello que la limitación contractual dispuesta unilateralmente por el proveedor del servicio de internet en un contrato de consumo, por medio de la cual se libera de responsabilidad en caso de no poder efectivizarse la instalación por imposibilidad de orden técnico debe tenerse por no escrita, no resultando en consecuencia una eximente válida.-

Cabe señalar que, siendo la proveedora del servicio la parte que se encuentra en mejores condiciones de evaluar la disponibilidad técnica de brindar el mismo, de acuerdo a razones geográficas o de alcance de la señal, no resulta válido sostener que celebró el contrato, se obligó a brindar la prestación y, recién al momento de cumplir, advierte que ello resulta imposible y pretender liberarse sin responsabilidad alguna. La diligencia exigible en todo contrato la obligaba a analizar su posibilidad de cumplimiento con carácter previo a la celebración del mismo, lo que no sucedió en este caso.-

Nótese que en la contestación de demanda la proveedora sostiene que

"...Como es la práctica consolidada de la generalidad de las empresas del rubro, incluida mi mandante, luego de suscripto el acuerdo y abonado el costo de instalación por el cliente -lo cual hizo en efectivo, contra la entrega del recibo que se adjunta-, el personal técnico de Net Patagonia S.A.S. se apersonó en el domicilio del requirente del servicio, con fecha 31/12/2020, a efectos de proceder a su instalación.

Empero, una vez allí, dicho personal se percató que las particularidades del domicilio del cliente -no informadas previamente por éste impedían que los equipos (antenas punto a punto) necesarios para la instalación y prestación allí del servicio de internet wireless contratado, pudieran conectar y captar las frecuencias requeridas para una prestación efectiva del mismo.

Es decir, se configuró un impedimento objetivo de carácter técnico, conocido en el rubro como "ausencia de vista", que imposibilitó que pudiera concretarse con la instalación del servicio en el domicilio del actor..."

Sin embargo, no se indican cuáles serían *"...las particularidades del domicilio del cliente -no informadas previamente por éste..."* que impedían brindar el servicio, ni en qué consiste la "ausencia de vista" alegada como impedimento, máxime cuando el domicilio denunciado por el actor se hallaba en "Puesto El Paraiso 3KM Alcaldía" según surge del contrato que acompaña la demandada y ello podía a simple vista indicar inconvenientes en la prestación del servicio, lo que exigía extremar las diligencias previo a firmar el contrato y percibir el precio de instalación.-

También se alega como eximente la mora del acreedor por cuanto el actor no habría prestado su colaboración para percibir la restitución del precio pagado al momento de celebrar el contrato.-

Sin embargo tal argumento adolece de los siguientes defectos: a) el pretendido pago ofrecido no resultaba íntegro, por cuanto no incluía intereses; b) no se consignó judicial o extrajudicialmente a lo fines de vencer la resistencia del acreedor.-

Para finalizar, cabe señalar que no se ha demostrado haber cumplido con el deber de brindar información adecuada al momento de la contratación por cuanto no se acreditó que se hiciera saber al actor que el servicio podría no ser prestado por dificultades técnicas, dando la opción de contratar o no hacerlo, y que además, en su caso, la empresa haría valer una cláusula de liberación de responsabilidad.-

En conclusión, habiéndose acreditado la celebración del contrato y el incumplimiento de obligaciones de resultado por parte del proveedor, y no mediando eximentes demostrados, se genera responsabilidad de la demandada en los términos previstos por el art. 10 bis de la Ley 24.240, por los daños y perjuicios invocados que serán analizados a continuación.-

V.- Daños y perjuicios. Tal como ha quedado reseñado, la parte actora ha reclamado que se condene a la demandada a abonarle la suma de \$ 4.200.- en concepto de daño material, la suma de \$ 1.500.000.- en concepto de daño punitivo, y por último daño moral por la suma de \$ 500.000.-

VI.- Daño Patrimonial. Por el presente concepto se reclama el pago de la suma de \$ 4.200.-, que comprende el reintegro de las sumas abonadas por por la instalación, más sus intereses hasta el efectivo pago.-

El presente rubro resulta procedente como consecuencia inmediata de la falta de prestación del servicio y del rechazo de las eximentes invocadas, por lo que corresponde hacer lugar al mismo por la suma de \$ 4.200.- más sus intereses desde el día 22/12/2020 hasta su efectivo pago, más intereses

a la tasa activa fijada por la doctrina legal del Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia en los autos “Fleitas” (STJRNS3, Se. 62/2018), “Machin” (STJRNS3, Se. 104/2024) y/o la que en el futuro la reemplace.-

Ahora bien, como hecho sobreviniente, la demandada depositó en la cuenta de autos el depósito la suma de \$25.000.-, fijada en concepto de daño directo en la resolución dictada en el expediente administrativo “Bleuler Carlos Antonio c/Net Patagonia” (Expte. N° 2021-00267730-GDERNE-MERDC#ART), y la misma ha sido transferida al actor en fecha 27/02/2024; por ello, dicho importe con sus intereses deberá ser descontado del presente rubro, y el saldo imputado a cuenta de los restantes daños reclamados.-

VII.- Daño Punitivo.- Corresponde analizar la condena a abonar daños punitivos solicitada en la demanda.-

Para analizar la misma, tengo en consideración las pautas fijadas por nuestro Superior Tribunal provincial en cuanto a los requisitos de procedencia fijados en los autos "Cofré" (STJRNS1, Se. 09/2021) y "Gallego" (STJRNS1, Se. 44/2022), que requieren una conducta grave, dolosa o culposa, indiferente al consumidor, o que genere enriquecimiento indebido al proveedor o evidencie abuso de poder de este con menosprecio por los derechos del usuario; también pondero la pauta fijada en autos "Bartorelli" (STJRNS1, Se. 133/2023) a los fines de valorar la razonabilidad del monto que se pudiera imponer como sanción, y lo decidido en autos “Majnach” (STJRNS1, Se. 04/2025), sobre la escala aplicable de acuerdo a la fecha del hecho sancionado.-

En este último fallo señaló además el Tribunal que *"...Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada tal 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 evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. 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 otro s/Sumarísimo" del 03-03-20) (cf. STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofre")...".-

Analizando las premisas reseñadas con el criterio restrictivo expuesto con base en la doctrina legal, si bien en el caso de autos median incumplimientos de la parte demandada, no encuentro configurada la conducta del proveedor que amerite la sanción punitiva.-

Así, es verdad que medió un incumplimiento contractual y falta de información y que la respuesta de la demandada no fue de inmediato, pero también he de valorar que estamos en presencia de una pequeña y mediana empresa y que la misma no registra juicios por incumplimientos de este tipo; también que se ha presentado en defensa del consumidor ofreciendo propuesta, y, una vez dictada la resolución administrativa, procedió a realizar el depósito correspondiente.-

Por ello, teniendo en cuenta el "...carácter verdaderamente

excepcional..." de la sanción, no encuentro acreditado en autos el supuesto de particular gravedad, el dolo directo o culpa grave del proveedor, o que medie una conducta reiterada que deba evitarse a futuro mediante la aplicación de daños punitivos.-

En consecuencia, he de rechazar el pedido de aplicación de la sanción punitiva.-

VIII.- Daño moral. Solicita también la parte actora que se indemnice el daño moral que ha sufrido y que cuantifica en \$ 500.000.-, sujeto a lo que resulte de las pruebas del proceso.-

Para ello basa su argumento en el trato indigno recibido, invocando doctrina y jurisprudencia.-

Para analizar el rubro tengo en consideración las siguientes cuestiones: a) que el mismo se genera por padecimientos de índole extrapatrimonial; b) que las reglas de la carga probatoria se rigen por lo dispuesto en el art. 1744 del CCyC, y que en numerosos casos no se requiere prueba directa por cuanto se puede presumir de los mismos hechos del proceso; c) que en el régimen actual es indistinta la fuente del daño (contractual o extracontractual) para analizar la procedencia del rubro (STRJNS1, Se. 45/2021, "Daga Pablo").-

Si bien en autos, no cuento con prueba directa para cuantificar este rubro, no puedo obviar que el actor contrató con el objeto de contar con el servicio de internet satelital, que resulta en estos tiempos tan necesario para la vida diaria como los restantes servicios domiciliarios, máxime frente a la digitalización de actividades cotidianas que, como hecho notorio, se produjo con posterioridad a la pandemia por Covid 19, y que no pudo tener el mismo; también que no se acreditó que, al momento de la contratación se le informara al actor que la prestación del servicio podría resultar

imposible, y que éste abonó la suma correspondiente; por otra parte, también he de considerar el tiempo que ha insumido los reclamos realizados y la necesidad de recurrir a ello para resolver la situación.-

Tales circunstancias me llevan a tener por acreditada la existencia de consecuencias no patrimoniales indemnizables en los términos previstos por el art. 1741 del CCyC. Por ello, resulta procedente indemnizar el daño reclamado.-

Admitido el rubro, a la hora de cuantificar el mismo, tengo en consideración que, según tiene dicho el Excmo. Superior Tribunal de nuestra provincia, la sentencia 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”).-

También he de considerar que, según señala la doctrina al analizar el art. 1741 del CCyC, “...*El daño moral no se cuantifica, se cuantifica la satisfacción. Lo que hay que medir en números no es el daño espiritual sino el bienestar que puede generar la indemnización. No se trata de fijar el precio del dolor sino el precio del placer. Por ende, no alcanza con hablar del daño: hay que hablar de dinero. Esto tiene significativas repercusiones: (i) el damnificado tiene la carga de indicar qué satisfacción pretende; (ii) es posible argumentar sobre que ciertas satisfacciones son más (o menos) satisfactorias que otras; (iii) aumentan las exigencias de fundamentación; (iv) se genera la atribución del juez de indagar, incluso*”

con el auxilio de Internet, sobre el valor actual de los bienes o servicios que él considera adecuados; (v) queda rotundamente superado el criterio de cuantificar el daño moral en un porcentaje del daño patrimonial..." (Lorenzetti, Ricardo Luis; "Código Civil y Comercial Explicado - Responsabilidad Civil"; pg. 125; Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2020).-

En el mismo sentido se ha expedido la Corte Suprema de Justicia de la Nación en autos "Baeza, Silvia Ofelia" (Fallos: 334:376).-

Sobre la base de dichas pautas tengo en consideración, como criterio subjetivo, el monto demandado de \$ 500.000.-, que actualizado a la fecha desde la presentación de la demanda, asciende a \$ 1.508.909,50.-

Por su parte, como criterio objetivo, observo las indemnizaciones otorgadas por daño moral en precedentes similares, identificados según el número de sentencia asignado en el Protocolo Digital del Poder Judicial provincial, donde la demandada incumplió su parte y con el deber de información para con los clientes; en ello se puede observar lo siguiente:

a) Se. 19/19 del 01/04/2019, Juzgado Civil N° 9 de esta ciudad, en autos "Cánepa", se otorgó indemnización por daño moral por \$ 50.000, que a la fecha asciende a \$ 315.087,70.-

b) Se. 55/22 del 11/04/2022, Cámara de Apelaciones local, en autos "Hakim", se otorgó indemnización por daño moral por \$ 200.000, que a la fecha asciende a \$ 912.466,20.-

Se aclara que las sumas indicadas han sido actualizadas a la fecha mediante la aplicación de la tasa activa, conforme criterio sostenido por la alzada local en autos "Marilef", donde se dijo "*...que a partir del precedente "ROMERO" de este tribunal, a cuya íntegra lectura remito a las partes, este tribunal, en virtud de la modificación de las circunstancias económicas resolvió a los fines de la comparación de casos similares para*

la ponderación y cuantificación del daño moral, que la otorgada en aquéllos debía actualizarse -en principio- con la tasa de interés vigente (“MACHIN”) desde que la sentencia fue dictada hasta la fecha de la sentencia más actual en la que se cuantifica el rubro, debiendo evaluarse además la intensidad y extensión del daño y demás circunstancias...” (CAGR, Se. N° 75/2025 del 21/04/2025).-

Por último, en los términos previstos por el art. 1741 del CCyC, y aun cuando no fueron alegadas por la parte, a los fines de cumplir con la normativa invocada, he de analizar bienes y servicios que generalmente brindan “...satisfacciones sustitutivas y compensatorias...”, tales como viajes a destinos turísticos de nuestro país, o productos tecnológicos y/o deportivos, que se detallan a continuación indicando sus valores que se obtienen de consultas en internet, siguiendo en este aspecto lo señalado por el Dr. Lorenzetti en la cita realizada en los párrafos precedentes.-

Surge así que:

a) un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 800.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.despegar.com.ar);

b) un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la ciudad de Salta, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 1.500.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.despegar.com.ar);

c) una notebook de última generación tiene un valor promedio de \$ 1.200.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.mercadolibre.com.ar);

d) una bicicleta de montaña, de gama media, tiene un precio promedio de \$ 850.000.- a la fecha de la presente sentencia

(www.mercadolibre.com.ar).-

Por lo que, teniendo en consideración las afecciones personales reseñadas, las sumas solicitadas por la actora, las otorgadas en precedentes similares citados, y el valor de bienes y servicios conforme art. 1741 del CCyC, considero razonable y prudente cuantificar este rubro daño moral, que se caracteriza por su naturaleza esencialmente resarcitoria, en la suma de \$ 1.500.000.- a la fecha de la presente sentencia.-

Dicho importe llevará intereses desde el día 22/12/2020 (fecha en que se realiza el pago de la instalación) a la fecha de la presente sentencia a la tasa del 8% anual, y a partir de entonces y hasta su pago, a la tasa fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en autos "Machin" (STJRNS3 - Se. 104/24 del 24-06-24) y/o la que en el futuro la reemplace.-

IX.- En conclusión, la presente demanda prospera por la suma de \$ 1.504.200.- en concepto de daño moral (\$ 1.500.000) y daño patrimonial (\$ 4.200), más los intereses detallados en los considerandos, y debiendo descontarse lo abonado en concepto de daño directo con sus respectivos intereses.-

X.- Costas. Las costas se imponen a la parte demandada en su calidad de vencida (art. 62 CPCC).-

XI.- 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 cumplimiento y/o ejecución de sentencia.-

Por ello corresponde regular al Dr. Fernando E. Detlefs en el 15% como patrocinante del actor, y a los Dres. Diego Broggin, Adrian Federico Ambroggio y Ruth Isabel Luengo en el 11,2% (8% + 40% por apoderados), en conjunto, por su labor como apoderados de la

demandada.-

Se deja constancia que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados de cada parte, más el 40% por apoderado de corresponder), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 y 34 de la Ley G2212, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.-

Todo ello de conformidad con arts. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 Ley 2212 R.N.-

Por los fundamentos expuestos, normas legales, jurisprudencia y doctrina expuestas;

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Sr. Carlos Antonio Bleuler y, en su mérito, condenar a Net Patagonia S.A.S a abonar al primero la suma de \$ 1.504.200.-, en concepto de indemnización de daño patrimonial y daño moral, en el plazo de diez (10) días corridos de notificados de la presente, bajo apercibimiento de ejecución, debiendo descontarse lo abonado en concepto de daño directo con sus respectivos intereses.-

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

III.- Regular los honorarios del Dr. Fernando E. Detlefs en el 15% como patrocinante del actor, y a los Dres. Diego Broggin, Adrian Federico Ambroggio y Ruth Isabel Luengo en el 11,2% (8% + 40% por

apoderados) en conjunto, por su labor como apoderados de la demandada.-

Se deja constancia que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 y 34 de la Ley G2212, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.-

IV.- Regístrese. Notifíquese en los términos previstos por los arts. 120 y 138 del CPCC.-

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.-