



NEUQUEN, 10 de noviembre de 2023

**Y VISTOS:**

En acuerdo estos autos caratulados: "**MELIAN MARIA PAULA C/ TELEFONICA MOVILES DE ARGENTINA S.A. S/SUMARISIMO**", (JNQCII2 EXP N° 520801/2018), venidos en apelación a esta **Sala III**, integrada por los vocales Marcelo Juan **MEDORI** y Fernando Marcelo **GHISINI** con la presencia de la secretaria actuante Dania **FUENTES** y, de acuerdo al orden de votación sorteado, el **juez Medori** dijo:

**I.**-Las partes apelan la sentencia definitiva de fecha 17.11.2022 que admitió parcialmente la demanda (fs. 782/790).-

**A.-Expresión de agravios de la actora** (Presentación de fecha 30.11.2022 - fs. 800/803):

Cuestiona por exigua la cuantificación del daño punitivo (\$10.000); que tal suma no satisface la finalidad que persigue el instituto, máxime en atención al peso económico de la demandada; que el decisorio no tiene en cuenta la incidencia colectiva de los derechos de consumidores y usuarios, en particular que los hechos perpetrados tuvieron como destinataria a una habitante de la ciudad.-

Critica que se incurra en disociación entre el incumplimiento del deber de información y las consecuencias que tal inobservancia le ocasionó; que su parte nunca cayó en mora o faltó a los pagos hasta el momento del cambio de la terminal, cuando se modificó su contrato sin informársele debidamente las características del mismo; que utilizó el servicio con la convicción de que tenía tarifa plana; que haber desconocido los consumos realizados y facturados -conforme lo exige la sentencia- habría sido contradictorio y una falacia, debido a que efectivamente utilizó el servicio, aunque con la creencia de hacerlo en los términos y condiciones del plan contratado; que luego de haber intimado la autoridad de aplicación a la accionada para que ajuste los vencimientos desde el 14.12.2015



desaparece la causa por la que se dio de baja la línea, y que se deriva del análisis que efectuó la perito contadora; que el decisorio reconoce la falta información al momento de suscribirse el formulario CaTer aunque luego indica que los datos vinculados a sus consumos estaban insertos en las facturas de pago posteriores que se emitieron a mes vencido; que con las declaraciones testimoniales se demostró el uso que daba al servicio contratado.-

En tercer orden, cuestiona que no se admitiera la reparación del perjuicio patrimonial y no patrimonial, cuando quedó probado el ocasionado luego que se le suspendiera la línea telefónica, ya que al no poder comunicarse con sus clientes se vio imposibilitada de generar recursos para el sustento propio y de su hija, afectando seriamente su tranquilidad.-

Finalmente objeta que se rechazara su reclamo para que se restablezca la línea telefónica conforme lo ordenó la autoridad de aplicación, cuando fue dada de baja por "cobranza", según informó la perita contadora.-

Sustanciado el recurso el 02.12.2022 (fs. 807), no es contestado por la contraria.-

**B.-Agravios de la demandada** (Presentación del 30.11.2022 - fs. 804/806 a los que adhiere la tercera citada, Global Solutions SRL, por presentación del 10.02.2022 - fs. 808):

Cuestiona que se la condene por la reparación del daño punitivo, denunciando que con ello el sentenciante se aparta de las constancias del proceso, de las reglas probatorias y de los requisitos exigidos para la procedencia de la sanción; que en el pronunciamiento se reconoce que la actora estaba debidamente informada sobre las condiciones del plan que contrató y que ello surge de las facturas que recibió mes a mes, y nunca las impugnó ni cuestionó; que tal situación es reconocida expresamente por el Juez cuando rechaza la indemnización por daño moral; que resulta contradictorio lo

resuelto ya que los hechos que no han sido acreditados para admitir la procedencia del daño moral, se tienen luego como ciertos para la sanción del punitivos.-

En segundo lugar, critica que se le imponga el pago de intereses a la condena por el daño punitivo desde fecha anterior al dictado de la sentencia, cuando no se trata de una sanción indemnizatoria y a su respecto la sentencia reviste carácter constitutivo, por lo que los accesorios sólo se devengan vencido el plazo de pago impuesto; cita jurisprudencia que considera aplicable al caso; finalmente, formula reserva de casación y del caso federal.-

Por presentación del 22.11.2022 (fs. 798) la misma parte también apela por altos los honorarios regulados a los letrados de la parte actora.-

Sustanciado el recurso el 02.12.2022 (fs. 807), no es contestado por la actora.-

**II.-** La sentencia en crisis admitió parcialmente la acción condenando a Telefónica Móviles de Argentina S.A., a abonar a la actora la suma de \$10.000 en concepto de daño punitivo -con más los intereses a la tasa activa del Banco de la Provincia de Neuquén desde la fecha de interposición del reclamo administrativo (14/3/2016) y hasta el efectivo pago, considerando los incumplimientos al contrato y a lo regulado en la Ley de defensa del consumidor por la prestataria del servicio telefónico; a su vez, rechazó la indemnización del daño no patrimonial.-

Se consideró que el vínculo que unió a las partes fue una relación de consumo en los en los términos del art. 3 de la ley 24.240 conforme el carácter de proveedor de la demandada y del tercero, y que ello no se vio obstado por la circunstancia que la actora utilizara el producto para su trabajo, porque de ello no se deduce que ingrese el bien a una cadena de producción para el ofrecimiento de un nuevo bien a otros destinatarios finales; que tampoco resultan aplicables las disposiciones

referidas a la venta domiciliaria dado que se demostró que fue la actora quien se acercó al local de la citada a concertar el cambio de equipo y el plan relacionado con la prestación.-

También analizó las obligaciones asumidas por la demandada en relación al contenido del plan, eventual facturación y respuesta, ante los reclamos formulados por la actora, para concluir que, aun cuando la primera refiere que la consumidora solicitó el cambio de plan al denominado "Plan One Full II" con un costo de \$399 final, comprensivo de las llamadas libres a Movistar y líneas Telefónica de Argentina; 500 minutos a otras operadoras y datos 4GB, y que se detallan en las facturas acompañadas, cuando lo cierto es que no se adjuntó documental que lo acredite y por la que se habría otorgado esa información al momento de la contratación, conforme los artículos 4, 10 bis y siguientes de la Ley 24.240, la Resolución Conjunta N° 29/2014 y N° 81/2014 dictada el 6/6/2014 en su art. 1 y 2 para las prestadoras de servicio de comunicaciones móviles y lo requerido por ENACOM, al no haber adjuntado el contrato por el que la actora solicitó y aceptó las nuevas condiciones del plan.-

Aun así, advirtiendo que la actora no explicita las condiciones contractuales que a diciembre de 2015 diferían de las facturas en 2016 en cuanto al régimen de cobro y facturación, ni que hubiera desconocido los consumos realizados, concluye en el rechazo de la pretensión respecto al restablecimiento de la línea y actividad tendiente a eliminar su registro como deudora.-

Tuvo por consentida la baja de la línea y el cese de la vinculación contractual, entendiendo así que derivaba abstracto el tratamiento de las pretensiones para que se ordene que la empresa se abstenga en lo sucesivo de omitir la entrega y suscripción de contrato de telefonía móvil, modificación del mismo, y otorgar el reglamento de clientes.-

En cuanto al daño no patrimonial, rechazó su procedencia, por entender que para ser reparado requiere que ocurra una situación de grave afectación, y no sólo una molestias o el desagrado que puede producir el incumplimiento en una relación contractual; que en el caso, pese a que la actora indicó que el cambio de plan sin haber sido debidamente informada, le generó la imposibilidad de atender el pago de las facturas, la eventual suspensión y quita de la línea telefónica, con repercusión negativa en la vinculación social y desarrollo de su emprendimiento comercial, entendió que la divergencia de facturación obedeció a otros consumos tales como llamadas a otras terminales, roaming y uso de datos de internet, que la actora no desconoció, ni que tampoco se produjo prueba respecto a la facturación del paquete BlackBerry Movistar y/o solicitud de baja.-

Admitió la reparación del daño punitivo por la suma de \$10.000, considerando que la accionada faltó a su deber de información, que además de demostrar el incumplimiento de la ley, se comprobó un marcado desdén hacia la consumidora en cuanto a los derechos que le asisten y que tienen correlato en las obligaciones a cargo de aquella como proveedora.-

Finalmente, reguló los honorarios de los letrados de la actora Javier José Kokic por su actuación como apoderado en \$50.010 y los suyos en conjunto con José María Kokic como patrocinante en \$125.026; los de José María Iturburu como apoderado de la demandada en \$35.007 y en conjunto con Jorge Luis Fagalde Ulloa y Analía Lorena Lucarini en \$87.518; y los de Stella Maris Schiel por su actuación en el doble carácter por la tercera citada en \$61.263 (conf. arts. 6, 7, 9, 10, 37, cc. y ss. Ley 1594).

**A.-**En el caso, llega sin ser controvertida la naturaleza consumeril del vínculo que unió a las partes y alcanzada por los términos de la Ley 24.240, de tal forma que será dentro de tal marco conceptual que se abordará el aspecto



central cuestionado por la accionada, esto es, si incumplió con las obligaciones que como prestataria se le imponía, y particularmente, la de informar, para integrarlo con el análisis de las consecuencias que la actora demanda como insuficientemente reparadas y reclama.-

Precisamente, tratándose de una actividad que tiene por destino final el consumo, resulta que aquel marco legal en su art. 1º sienta como finalidad u objeto, la defensa del consumidor o usuario, y especialmente tutelado el consumidor como 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, mientras que por su art. 2 considera proveedor de aquellos bienes y servicios a todo sujeto de las mismas características, sea de naturaleza pública o privada, que de manera profesional preste servicios a consumidores o usuarios.-

Y a su respecto, no resultará ajeno la revisión la aplicación de las pautas provenientes de su art. 3º donde se prescribe que las disposiciones de la ley *"se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley 22.082 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen"*, y que *"En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor"*.-

**B.**-Luego, y particularmente por el tipo de vínculo que uniera a las partes y lo que llega controvertido en el caso concreto, suscita dirigir la atención a lo regulado en el art. 4º de la LDC como obligación acerca de la "información" a cargo de las prestatarias de bienes y servicios: *"Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos"*.-



Mientras que en el CCyC consagra en su art. 1100: *"El proveedor está obligado a suministrar al consumidor información en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión"*.

Y más precisamente, para el caso de las prestadoras de servicios en telecomunicaciones, la Resolución Conjunta N° 29/2014 y N° 81/2014, en su art. 1° detalla qué clase de información deberá proveerse como mínimo a los usuarios, indicándose: a) El precio del abono correspondiente al plan contratado; b) Llamada local; c) Llamadas de larga distancia nacional; d) Llamadas de larga distancia internacional-cada una de las llamadas con el respectivo valor por segundo-; e) El precio de envío de mensajes de texto (SMS) dentro del plan contratado y excedente, dentro y fuera de su red, según el destino; f) El precio de envío de mensajes multimedia (MMS) dentro del plan contratado y excedente, dentro y fuera de su red, según el destino; g) El precio de acceso a Internet por hora, día, semana, mes, kilobyte o megabyte, según corresponda, dentro del plan contratado y excedentes. h) En caso de existir bonificaciones totales o parciales de abonos, servicios o cargos, deberán consignarse el valor nominal, el importe bonificado y las respectivas condiciones; i) Las promociones que se apliquen al plan contratado para el período correspondiente, identificando los conceptos sobre los que recaen, cómo operan, el lapso de su vigencia y el precio del servicio una vez operado el vencimiento de la promoción; j) La información relacionada con las promociones provista por las prestadoras del servicio de comunicaciones móviles deberá ser clara, veraz, sin ocultamiento ni inexactitudes que puedan inducir a error o confusión respecto

de la disponibilidad y características del servicio ofrecido; k) Todo otro gasto administrativo o cargo adicional para la utilización del servicio.-

Y a su respecto doctrina y jurisprudencia coinciden en explicar que: *"El art. 4° de la Ley 24.240 no limita temporalmente la obligación y además, es conteste la doctrina y la jurisprudencia en cuanto a que el deber de información no se agota con la suscripción del contrato sino que comprende (...) las tres etapas del iternegocial: a) en primer lugar, contempla el aspecto precontractual, al incluir la obligación de suministrar los datos que permitan al consumidor celebrar reflexivamente el contrato (protección del consentimiento); b) en segundo término, abarca toda la información necesaria en la etapa posterior a su celebración, tanto en el momento de la entrega de la cosa como durante la prestación del servicio, si ocurre en tiempos distintos; c) por último, incluye toda la información que resulte indispensable después de entregada la cosa, para un disfrute adecuado de ésta..."*. (FARINA Juan M. Defensa del consumidor y del usuarios, Astrea, Buenos Aires, 1995, p. 106 y ,CCAdm. Trib. CABA Sala II "Citibank NA c/ GCBA s/Otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones, Exp N° RDC485/0, sent. de 4-5-2004).-

**1.-**Delimitado el ámbito conceptual, resulta que la demandada sostiene que la información respecto a los nuevos términos de la contratación había sido proporcionada a la actora por surgir de los datos incluidos en la facturación, que esta última no objeto, y a su respecto, lo que inicialmente se advierte es que tales instrumentos no acreditan acerca de que tales condiciones hayan sido previamente conocidas y aceptadas por la consumidora en la etapa de formación del contrato, aspecto relevante desde el punto de vista hermenéutico para abordar los conflictos entre las partes, porque todo el régimen consumeril se enfoca en la voluntad libre y con pleno

conocimiento del tipo de bienes y servicios, y su costo, que con posterioridad será objeto de ejecución.-

Y al respecto, la requerida nunca acompañó documento alguno del que resulten los términos de la oferta y su aceptación relacionada con una prestación para la línea telefónica de la actora (0299-5475129), denominado "Plan One full II" por el precio de \$399 que incluía: de habla libre a Movistar y líneas Telefónica de Argentina, 500 minutos a otras operadoras y datos 4 GB, resultando suficiente para tener por cumplimentado la obligación de información previa -tal como se anticipara- que ello estaba incluido en las facturas posteriormente emitidas, desde que solo reflejan la utilización del servicio por la actora.-

Por otra parte, es dable destacar que mediante providencia del 12.10.2018 (fs. 305) la demandada fue intimada a presentar la documental en su poder vinculada a la contratación del cambio de equipo y nuevo plan bajo el apercibimiento que contempla el art. 388 del CPCC, sin que diera cabal cumplimiento al requerimiento, lo que motivó que el 05.07.2019 (fs. 578) se aplicara la sanción prevista en el código de rito.-

Y como corolario, siendo la accionada quien se encuentra en mejores condiciones de aportar la prueba tendiente a acreditar el cabal cumplimiento del deber de información que debía observar al momento de la formación del contrato (art. 1735 CCyC), recaía sobre ella tal carga (art. 377 CPCyC).-

Sobre el particular, en análisis que resulta trasladable al presente por equipararse en sus presupuestos fácticos, como titular del Juzgado Civil N° 5 en la causa "ZUBACK ALEJANDRO DANIEL C/ TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A", expresé: *"Precisamente, la norma involucrada en el caso cual es la Ley 24240, ha venido a cubrir aquellos abusos incurridos por las empresas prestadoras de servicios a través de los contratos llamados de adhesión, y de allí la precaución con que cabe*

*examinar las consecuencias o efectos de las condiciones nunca informadas al momento de dar el consentimiento.-*

*La jurisprudencia ha sostenido al respecto que "La reciente reforma constitucional consagra de manera definitiva el reconocimiento postergado de los derechos del consumidor en el art. 42 De manera autónoma y explícita, cuando enuncia: "los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y; a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y las provincias interesadas, en los organismos de control. Pub. En la ley diario del 30.3.95, Pag. 5." (Autos: BIESTRO DE BOVER AMELIA T. C/ TELEFONICA DE ARGENTINA SA S/ AMPARO. CAUSA N° 8379/92. - Magistrados: VAZQUEZ - Fecha: 16/12/1994).*

*"La empresa telefónica no puede pretender que sea el usuario quien pruebe que el mecanismo de control de pulsos no funciona correctamente, que las facturas no están confeccionadas conforme a la lectura de los medidores, o que el consumo ha sido menor que el facturado. La situación monopólica agrava la posición del consumidor, que cuenta con escasas posibilidades para ejercer un control adecuado de la debida prestación del servicio y, consecuentemente, de las retribuciones que se le exigen. "* (Autos: López Dávila, Osvaldo En J: López Dávila C/



Teléfono Argentina S/ Ordinario - Inconstitucionalidad - Casación - N° Fallo: 00199291 - Ubicación: S298-118 - N° Expediente: 69051-Mag. : KEMELMAJER DE CARLUCCI - ROMANO - MOYANO - SUPREMA CORTE DE JUSTICIA - Circ. : 1 SALA: 1 - Fecha: 06/11/2000).-

"El hecho de tratarse de un contrato de adhesión no implica tener que apartarse de la norma general prevista en el CCIV 1198, ap. 1. Al contrario, por sobre el sentido literal de los términos de las cláusulas, el examen debe subordinarse a una interpretación que no omita tener presente si se vulnera la buena fe o lo que verosímilmente las partes entendieron o pudieron entender obrando con cuidado y previsión." C.Com. Sala (A) VIALE - JARAZO VEIRAS MEYER KANIA, ERNESTO C/ CARTA FRANCA SA. 02/07/85) y "En los contratos por adhesión, el adherente se encuentra en la imposibilidad de discutir e intentar modificar las cláusulas predispuestas, siendo que sólo puede aceptarlo o no en su integridad. El juez, pues, debe sustituir al adherente y soslayar, con su autoridad jurisdiccional, aquella imposibilidad cuando la actitud del predisponente impone un ejercicio abusivo de su "poder de decisión". A tal fin, valorará la naturaleza, las circunstancias del contrato, la buena fe, el uso y la práctica observados en casos análogos. Es decir, mantener el equilibrio de las prestaciones en toda su dimensión, tratando de sostener en lo posible, el principio de "pacta sunt servanda" frente a las limitaciones del "bargainingpower" de la parte débil. (En igual sentido: sala B, 10.6.94, "Garrido, Juan c/Bco. de Galicia y Bs. As."). C.Com. Sala (B) DIAZ CORDERO - PIAGGI - MORANDI FAORO DE ESTERE OLIVA C/ CORPUS COBERTURA MEDICA SA S/ SUM. 09/08/93)".-

2.-Conforme a los datos relevados en la causa, marco regulatorio y antecedentes citados, la falta de prueba sobre la información proporcionada al tiempo de la celebración del contrato en punto a las condiciones y características que revestía el plan vinculado con la prestación del servicio,

habilita inferir con la suficiente certeza requerida para este tipo de supuestos, que a los fines de su ejecución la tarifa era la plana para llamadas telefónicas y 4 GB de internet, con un costo de \$399 por mes, y que el consumo realizado fue en la convicción de esto último.-

Tanto como que, dadas las circunstancias descriptas, resulta descalificado lo que postula la accionada respecto a que la exacta prestación pactada -con su costo real- surgía de la documentación que se le remitiera a la actora, quien no lo había impugnado ni cuestionado, o que esta última hubiera realizado algún tipo de aporte causal, dada la comprobada antijuridicidad del proceder de la proveedora, al apartarse de aquellas expresas previsiones contenidas en los arts. 4º, 7º y 8º de la Ley 24240 y 1100 del CCy C que se le imponían en función de las obligaciones derivadas del mismo vínculo tanto como por las consecuencias dañosas del incumplimiento, conclusión a la que no resultará ajena la circunstancia de tratarse una empresa especializada en la actividad de telecomunicaciones, titular de una red nacional de venta, cuya fuerza y conocimientos en materia de negociación no resulta equiparable al que hubiera podido desplegar la actora, por aplicación del principio de buena fe comprensivo de la lealtad y completividad en la información al consumidor, por la que se impone que deba ser cierta, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente (arts. 2 y 10 bis de la Ley 24240, 1725 del CCyC, 42 de la Carta Magna Nacional y el 55 de la Constitución Provincial).-

En función de lo analizado, cabe rechazar la queja de la accionada en tanto sustenta la inexistencia de incumplimientos de su parte, y como derivación de ello que a continuación se atiendan los planteos vinculados con la procedencia y cuantificación de los reclamos indemnizatorios y sanciones, recordando por una parte que en el art. 10 bis de la LDC se establecen tres alternativas a opción del consumidor:



exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible (a); aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente (b); o rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato (c), sin que ello pueda implicar renuncia a "las acciones de daños y perjuicios que correspondan", mientras que el art. 52 bis prevé la posibilidad de aplicar una multa civil.-

Y particularmente cuando se trata de una relación jurídica en la que existe un acreedor que tiene el derecho a exigir del deudor una prestación destinada a satisfacer un interés lícito, de la que surge el derecho a obtener forzosamente su satisfacción, ámbito en el que a los fines de la valoración de las conductas de las partes, el CCyC en su art. 1725 dispone como pautas: *"Cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias"*.

*"... no se toma en cuenta la condición especial, o la facultad intelectual de una persona determinada, a no ser en los contratos que suponen una confianza especial entre las partes. En estos casos, se estima el grado de responsabilidad, por la condición especial del agente."*-

**C.-**Respecto al restablecimiento de la línea telefónica que pretende la actora y al comprobarse que su interrupción sólo obedeció a la falta de pago de la liquidación que emitiera la accionada precisamente como derivación de su incumplimiento, procede admitir la rehabilitación con la misma identidad y sobre la base de la tarifa plana para llamadas telefónicas y 4 GB de internet por \$399 mensuales, dentro de las 48 horas de quedar firme el presente.-

Por la misma razón, en relación a la deuda que junto a los accesorios fueran liquidados y reclamados, se limitará al importe de \$399 mensuales por los períodos en que

tuvo habilitado el servicio, sin intereses, y que deberá ser refacturada, para ser compensada en la liquidación a practicarse en estas actuaciones.-

Luego, desde que la inclusión de la actora en la central de deudores del Banco Central de la República Argentina y del registro Veraz resultó incausada en atención a lo expuesto -y sin perjuicio de lo informado por la última a fs. 175- se admitirá también la pretensión para que se elimine a la accionante de toda base de datos en la que haya sido incluida por la demandada con motivo de la relación de consumo objeto del presente proceso.-

Y desde ya se establece en concepto de astreintes la suma equivalente a un ius por cada día de demora en el cumplimiento de lo ordenado en el punto anterior.-

**D.-**En lo que concierne a la reparación de las consecuencias no patrimoniales, cabe citar que la actora cuestionó que se rechazara su procedencia por considerar que no se habían acreditado de qué manera el cambio de plan y circunstancias del mismo la hubieran afectado gravemente más allá de las molestias y desagrado que puede generar en simple incumplimiento en una relación negocial.-

Sobre este punto el Código Civil y Comercial en su art. 1738 al prever la reparación del rubro, ha superado al antiguo art. 1078 del Código Civil donde se consideraba que el daño moral era una lesión a los sentimientos o afecciones, adoptando así los lineamientos seguidos por la doctrina y jurisprudencia en cuanto a que el daño extrapatrimonial no se circunscribe simplemente a los sentimientos del damnificado, sino que además abarca: "*(...) las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida*".



En lo concerniente a la acreditación de este daño, invariablemente esta Sala ha sostenido que no se exige una prueba acabada, desde que no es posible mensurar su existencia conforme a los parámetros que se emplean para admitir y cuantificar los daños materiales, resultando procedente recurrir a la prueba de presunciones en función de la entidad del hecho y las repercusiones que produjo: *“Que en su análisis y cuantificación resultan relevantes las repercusiones subjetivas de la lesión en los sentimientos de la víctima, con lo cual averiguar su entidad supone una acentuada apreciación de las circunstancias objetivas del caso a fin de esclarecer de qué modo y con qué intensidad el hecho ha presumiblemente influido en la personalidad de la víctima y su equilibrio espiritual.*

*(...) La prueba específica operará normalmente por vía de presunciones judiciales y hominis, es decir, por inferencia efectuada a partir de otros elementos, atento la imposibilidad de mensurar este daño de la misma forma material, perceptible a los sentidos que en el daño patrimonial.*

*Por ello, cuando se dice que este daño no requiere acreditación, en general se está aludiendo a la imposibilidad de prueba directa, pero las presunciones que emergen de determinadas situaciones constituyen un medio probatorio indirecto”.- (“T. A. C. C/ TELMEX ARGENTINA S.A. S/ D. Y P. DERIVADOS DE LA RESP. CONTRACTUAL DE PARTICULARES” (JNQC11 EXP 507617/2015)).-*

En el caso, cabe citar que la actora obró de buena fe, utilizando el servicio con la convicción de que su consumo era acorde al plan ofrecido al momento de efectuar la contratación, lo que posteriormente no resultó de ese modo y condujo a una imposibilidad de pago de las facturas del servicio por la insuficiencia de los recursos que le proporcionaba su trabajo independiente de aplicación a la propia subsistencia, con la derivación de verse agravada su condición al ser incluida

en la central de deudores del BCRA y en el prestador de informes VERAZ.-

Descartado estar en presencia de una empresa u organización comercial, las declaraciones testimoniales son contestes en ello; así, mientras Vanesa Liliana Díaz describe que: *"En 2015 Melian trabajaba de pastelera igual que yo. Trabaja en su casa, con un horno muy chiquito, levantándose temprano y tratando de hacer el día a día",* con ingresos que oscilaban entre los \$30 a \$200 por día y que el conflicto suscitado con la empresa demandada y posterior inhabilitación de la línea telefónica repercutió negativamente en aquella: *"Fue muy perjudicial para ella haber perdido la línea en ese momento, porque trabaja de manera independiente y es un desastre económico no poder contar con nuestros clientes para poder trabajar",* ello debido a que según explicó, estos últimos llegaban a la actora a través de llamadas telefónicas.-

En igual sentido, Marianela del Carmen Dos Santos alude a la situación laboral de la actora en el año 2015 y el modo en que la afectó la interrupción del servicio telefónico, explicando: *"Ella vivía de la repostería, de hacer tortas, panes, viandas";* que sus ingresos ascendían *"\$50 a \$100 por día cuando vendía";* que se comunicaba con sus clientes por teléfono o redes sociales y que la relación con la demandada así como la falta de pago le generó consecuencias: *"No podía sacar ningún crédito por una deuda, la pusieron en el veraz, por una deuda que era muchísimo. Era una deuda inimaginable que una persona podía gastar. Eso le frenó muchísimas cosas, le frenó ventas, afectó a su economía. Ella se manejaba con el celular, con las redes sociales, con sus clientes para entregar los pedidos y de repente le cortan el servicio. Le dieron de baja la línea porque no pudo pagar la deuda".-*

Finalmente, María Julia Coronado declaró: *"En 2015 ella era desocupada, vendía panes rellenos, hacía tortas" (...)* *"En ese momento ganaba entre \$50 a \$200, según las ventas que*

*hacía todos los días”, refirió que se contactaba con clientes “Por Facebook o por celular. Era su modo de vender sus cosas”. Luego, se expidió con relación al vínculo entre las partes, indicando: “En 2015 ella era clienta, su teléfono pertenecía a Movistar. Ella me comentó que le había venido una terrible deuda que no podía pagar y se lo cortaron. Al quedar incomunicada ella vivía de eso”.-*

Con los testimonios se comprueba que el obrar de la accionada repercutió negativa y significativamente en la animosidad y sentimientos legítimos de la actora, que no quedaron reducidos a “molestias” y “reclamos”, porque la situación que atravesó le generó preocupación y angustia, no sólo en cuanto a cómo podría abonar una abultada deuda con tan escasos recursos económicos, sino además porque su propio sustento dependía de la utilización de la línea telefónica, configurándose los presupuestos que hacen procedente la reparación del perjuicio no patrimonial sufrido.-

Luego y a fin de determinar la cuantía de este daño, es clara la intensión que persigue el art. 1741 del CCyC es cuanto prevé que el monto asignado se encuentra sujeta a una prudente ponderación por el que *“debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas”*.

Estas satisfacciones a las que refiere la norma, aluden al denominado “precio del consuelo” que procura *“la mitigación del dolor de la víctima a través de bienes deleitables que conjugan la tristeza, la desazón o las penurias”*; se trata de *“proporcionarle a la víctima recursos aptos para menguar el detrimento causado”*, de permitirle *“acceder a gratificaciones viables”*; confortando el padecimiento con bienes idóneos para consolarlo, o sea para proporcionarle alegría, gozo, alivio, descanso de la pena.

Esta modalidad de reparación del daño no patrimonial atiende a la idoneidad del dinero para compensar,

restaurar o reparar el padecimiento en la esfera no patrimonial mediante cosas, bienes, distracciones, actividades, etc., que le permitan a la víctima obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales.

Y pese a que el dinero no cumple una función valorativa exacta debido a que el dolor no puede medirse o tasarse, empero tal dificultad no impide apreciarlos en su intensidad y grado, por lo que cabe sostener que es posible justispreciar la satisfacción que procede para resarcir dentro de lo humanamente posible, las angustias, inquietudes miedos, padecimientos y tristezas propios de la situación vivida (conf. CERVERO ROCAMORA ROSER Y OTRO C/ HIDALGO CLAUDIA ELIZABETH Y OTRO SOBRE S. Y P. X USO AUTOM C- LESION O MUERTE" (Expte. N°422099/2010-Sent. 28.06.2016).

Así pues, en función de las circunstancias del caso, resulta prudente justipreciar el daño no patrimonial en \$30.000 a la misma fecha adoptada en la sentencia de grado -el 14.03.2016 en que se interpuso el reclamo administrativo- monto que se estima suficiente para proveer a las satisfacciones sustitutivas y compensatorias del padecimiento en dicho momento, susceptibles de mitigar el impacto a las afecciones legítimas de la damnificada y que podría destinar a realizar un viaje de esparcimiento de al menos 10 días, o en su caso adquirir bienes para ocupar en sus momentos de ocio.-

**E.-**En lo relativo a la multa civil que contempla el artículo 52 bis de la Ley 24.240, que en la sentencia de grado fue fijada en la suma de \$10.000 con más intereses conforme tasa activa desde el 14.03.2016, mientras la accionada critica que el rubro haya sido admitido y solicita se revoque, la actora requiere se eleve.-

Sobre el particular, cabe atender que el art. 52 bis de la Ley 24.240 en punto al daño punitivo, prevé su procedencia en el supuesto en que el proveedor no cumpla sus



obligaciones legales o contractuales con el consumidor, en cuyo caso "(...) 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. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les 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.".-

En la materia he adherido a los argumentos desarrollados por la Sala Civil y Comercial del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba en la causa "TEIJEIRO (O) TEIGEIRO LUIS MARIANO C/CERVECERÍA Y MALTERÍA QUILMES S.A.I.C.A. Y G - ABREVIADO - OTROS - RECURSO DE CASACIÓN (EXPTE. 1639507/36 - T 14/12)", respecto a la hermenéutica legal para alcanzar o no la condena por daño punitivo y dentro del marco de las opiniones que admite el art. 52 bis de la LDC ("SANTOME NORMA EDITH C/ BRENS S.A. Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL PARTICULARES" Expte. N° 415912/10 - Sent. 24.04.2014, y "HUECKE KARINA ALEJANDRA C/ IMAGENES S.A. S/ SUMARISIMO LEY 2268" Expte. N° 419105/10 - Sent. 09.04.2013), doctrina por la para admitir su procedencia no basta con la mera constatación del incumplimiento contractual o de la obligación legal, esto es el elemento objetivo que integra al daño, sino que además es necesaria la concurrencia del elemento subjetivo, que evidencie un menosprecio grave hacia los derechos individuales y de incidencia colectiva, una conducta particularmente grave, caracterizada por la presencia de dolo o, como mínimo, de una grosera negligencia por parte del profesional y que torne conveniente adoptar esa medida excepcional con el objeto de disuadir al dañador de la actitud



que ha generado el ilícito, para evitar que continúe repitiéndose.-

Así, en el precedente citado se resolvió "(...) d) que para la procedencia de los llamados daños punitivos, es necesario que concurren los siguientes requisitos: 1) el elemento subjetivo, que es más que la culpa o la debida diligencia; se trata de una conducta deliberada, culpa grave o dolo, negligencia grosera, temeraria, actuación cercana a la malicia; y 2) el elemento objetivo, esto es, una conducta que produzca un daño individual o de incidencia colectiva, que supere el piso o umbral que le confiera, por su trascendencia social, repercusión institucional o por su gravedad, una apoyatura de ejemplaridad (vide fs. 815 vta./816)...".-

1.-A tenor de los antecedentes ya reseñados y caracterización del rubro, estimo que en el caso se han configurado suficientes motivos que tornan aplicable la multa civil incluida en la condena, considerando que la proveedora no sólo incumplió el deber de información, sino que además vulneró el principio de buena fe -confianza que debe imperar en las relaciones contractuales con consumidores y cuya observancia no se agota en la etapa pre-contractual, sino que persiste a lo largo de ella hasta la extinción del vínculo que fue dispuesto inaudita parte con la baja del servicio -e incluso en el presente trámite- sin siquiera explicar la forma en cómo evolucionaron sus decisiones en la ejecución del contrato.-

La doctrina nacional enseña que en las relaciones de consumo: "Lo determinante consiste en que las partes contraen obligaciones y responsabilidades que nacen por supuesto de la manifestación de la voluntad, pero su fundamento no descansa en el principio de la autonomía de la voluntad, sino en otro principio que es el de la confianza sustentada en el gran standard de la buena fe.

(...) Es que sobre quien crea el contenido predispuesto pesa un especial deber generador de confianza a



*través de diversos elementos, según el caso, como la publicidad, la información y ciertas hipótesis el deber de consejo, a lo que agregaríamos la marca del producto, el prestigio del servicio y la fama que en el medio ha desarrollado el predisponente.*

*La protección de la confianza está centrada en el deber de información del estipulante, acerca del cual cabe desarrollar un sinnúmero de conductas que posibilitan la observancia de esta obligación.” (“Consumidores” Revista de Derecho de Daños. Edición 2016-1. Editorial Rubinzal Culzoni).-*

*Y que: “Lo determinante consiste en que las partes contraen obligaciones y responsabilidades que nacen por supuesto de la manifestación de la voluntad, pero su fundamento no descansa en el principio de la autonomía de la voluntad, sino en otro principio que es el de la confianza sustentada en el gran standard de la buena fe.*

*(...) Es que sobre quien crea el contenido predispuesto pesa un especial deber generador de confianza a través de diversos elementos, según el caso, como la publicidad, la información y ciertas hipótesis el deber de consejo, a lo que agregaríamos la marca del producto, el prestigio del servicio y la fama que en el medio ha desarrollado el predisponente.*

*La protección de la confianza está centrada en el deber de información del estipulante, acerca del cual cabe desarrollar un sinnúmero de conductas que posibilitan la observancia de esta obligación.*

*Es coincidente la doctrina en afirmar que el deber de información proviene del principio de buena fe que debe regir el iter contractual, desde la etapa precontractual hasta el agotamiento del contrato.” (“Consumidores” Revista de Derecho de Daños. Edición 2016-1. Editorial Rubinzal Culzoni).*

*Habiéndose acreditado la inobservancia de las obligaciones legales y contractuales y la configuración del elemento objetivo de la multa civil, en lo atinente al subjetivo, resulta notorio desde que obró con total indiferencia*

y desinterés respecto de la situación de la consumidora, desde que más allá de no haber brindado información clara y detallada vinculada al servicio, a continuación omitió toda diligencias tendiente a dar respuesta a sus reclamos, incluso desatendiendo deliberadamente las órdenes impartidas por el ente regulador de telecomunicaciones e ingresarla como deudora en los registros de base de datos como lo es el Veraz.-

Como anticipara su aplicación al caso, el art. 1725 del CCyC (antiguo art. 902 del CC derogado), es el que fija las pautas que son trasladables al presente a fin de valorar la conducta de la prestataria de un servicio como el de la telefonía, y por el que se exige una mayor diligencia en el cumplimiento de las obligaciones cuando sea mayor el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento, el que en caso se verifica en razón de la profesionalidad y experiencia con que despliega sus actividades comerciales.-

**2.-**Abordando la crítica de la actora en punto al monto por el que se admitió esta sanción, cabe recordar que el art. 52 bis de la Ley 24240 establece que *"se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan"*, recaudos que exigen que se concrete un análisis integral de los antecedentes del caso, cuyo ejercicio y apreciación se delega al juez como una facultad, sin establecer reglas fijas que las señaladas, otorgándole un margen razonable, más que un límite (inc. b, art. 47), y que su cuantificación es independiente de otras indemnizaciones que correspondan, más allá que el daño punitivo difiere en su propósito de aquellos reparadores.

A partir de lo expuesto, la doctrina judicial ha definido algunas reglas que pueden tenerse en cuenta para fijar el importe:

*-Guardar proporcionalidad con la gravedad de la falta: la sanción con la falta cometida y que se pretende*



sancionar; en consecuencia el juez debería evitar penas ínfimas, meramente simbólicas, o desproporcionadas por exorbitantes.-

-Considerar el valor de las prestaciones o la cuantía del daño material: el valor de las prestaciones o el monto de las indemnizaciones por el daño resarcible podrían ser un referente o un indicador para cuantificar el daño punitivo. Es decir, puede tenerse en cuenta -cuidado: sólo como un dato más, no necesariamente como una tarifación que hay que buscar ni como una relación obligatoria a establecer- el valor de las prestaciones implicadas en el caso de que se trata.-

-El caudal económico de quien debe satisfacer: buscando por analogía en las astreintes encontramos un elemento de valioso auxilio para cuantificar el daño punitivo. En efecto, el instituto de las astreintes presenta importantes semejanzas con los daños punitivos: Las sanciones conminatorias dispuestas en el artículo 804 del CCyC, son vías compulsivas indirectas que la ley autoriza aplicar en contra de un incumplidor mediante la imposición de un castigo en su patrimonio, buscando mover la voluntad del remiso a fin de lograr que cumpla con lo ordenado.-

Así el CCyC dispone que las condenas se graduaran "en proporción al caudal económico de quien deba satisfacerlas", norma que marca una pauta importante: La situación patrimonial del obligado debe ser tomada en cuenta.-

En este sentido, podría decirse que a mayor patrimonio del condenado, mayor debería ser el monto de la sanción. Sin duda un punto de referencia importante.-

-La equidad como regla para establecer los montos: pensamos que la regla de la equidad debe ser un elemento que tenga incidencia a la hora de establecer el monto de la pena. Podríamos expresarlo así: Ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: Que sea la equidad la base de la estimación.-



*Ubicar la equidad en el lugar preciso, que es cuando juega con máximo espacio la discrecionalidad del juzgador. Se ha dicho en tal sentido que no obstante una fuerte mirada hacia el perjudicado" el juez no puede prescindir de la situación de un dañador no intencional o doloso... El derecho no es indiferente a la incidencia que el pago del resarcimiento puede originar en el causante del perjuicio y en su familia. Se busca, por esta vía, evitar su ruina, la quiebra de una empresa, el cierre de un establecimiento" (ver: Mosset Iturraspe, Jorge - Piedecabras, Miguel A., Código Civil Comentado, Art. 1069, Responsabilidad Civil, p. 44, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003)" (conf. "NAVARRO MAURICIO JOSÉ C. GILPIN NASH DAVID IVÁN. ABREVIADO. EXP N° 1745342/36" Cámara Primera de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, Sent. 27.10.2011).-*

Atendiendo entonces a la función preventiva del instituto, y para que el valor a imponerse no sea inferior ni superior a la requerida para incentivar a cumplir o disuadir al deudor de repetir la misma conducta, se debe recurrir a fórmulas matemáticas donde se considera por un lado el daño generado a otros que no reclamaron judicialmente, para compensándolo con la probabilidad judicial de ser condenados por este concepto.

Así en la fórmula aritmética desarrollada por el Dr. Matías Irigoyen Testa, mayoritariamente adoptada por los tribunales, importa partir de un dato objetivo consistente en monto del daño reparable que admite la sentencia, y la probabilidad de que un damnificado obtenga una condena resarcitoria que incluya los daños punitivos, análisis que importa atender primero a probabilidad de que se inicie una demanda y resulte victorioso, tanto como que el deudor sea condenado al pago de daños punitivos, y que se expresa en la fórmula:  $D = C \times [(1 - P_c) / (P_c \times P_d)]$  En ella: "D" = daño punitivo a determinar; "C" = cuantía de la indemnización compensatoria por daños provocados; "P<sub>c</sub>" = probabilidad de ser condenado por la indemnización compensatoria de daños

provocados; Pd = probabilidad de ser sentenciado por daños punitivos, condicionada a la existencia de una condena por resarcimiento compensatorio, los dos últimos medidos en porcentaje de éxito.

Que en el procedimiento matemático citado se obtendrá como resultado la ausencia de daño punitivo (o su cuantificación en cero, que es lo mismo) si existe un cien por ciento de probabilidad de que en todos los casos el infractor sea condenado a resarcir el total del daño materialmente provocado a las víctimas; en contrario, comenzará a existir cuando ese grado de probabilidad sea menor que el cien por ciento, y aumentará cuanto menor sea la probabilidad de que se produzca.

La fórmula a aplicar, pondera que la cuenta indemnizatoria se integra con daños estrictamente reparables, que como en el caso, los rubros admitidos que ascienden a \$30.000 (daño no patrimonial), se le adicionan los honorarios de los letrados de la parte actora y perito (22,4% + 3%) además de las gabelas judiciales (3,5%), haciendo un total computable de \$38.670.-

Luego, la constatación de las restantes dos premisas del cálculo ("Pc" y "Pd") es un problema jurídico y no matemático, y consiste en determinar la probabilidad de que la empresa de comunicaciones resulte condenada a indemnizar los daños provocados a consumidores a través de actitudes antijurídicas como la acreditada, y a que se añada la de pagar daños punitivos.

Realizado un juicio empírico procedente del sentido común y la experiencia acerca de las prácticas judiciales locales (arg. art. 165 CPCyC) derivadas de las circunstancias de tiempo y lugar que rodean episodios como el que aquí quedara expuesto, a fin de integrar las variables que contiene la fórmula, estimo como posible que dada la baja predisposición de los consumidores a promover este tiempo de procesos, 3

consumidores de cada diez afectados por la misma situación del actor, accionarán y obtendrán una indemnización por daños -que el caso fue admitida por la precitada suma- siendo la probabilidad de que se adicione una condena por daño punitivo a la principal alcanza al 80%; de esta forma se arriba al siguiente cálculo:

$$D = C \times [(1 - Pc) / (Pc \times Pd)]$$

$$D = \$38.670 \times [(1-0,3) / (0,3 \times 0,90)]$$

$$D = \$38.670 \times [0,7 / 0,27]$$

$$D = \$38.670 \times 2,592$$

$$D = \$100.232,64$$

Atendiendo al plexo expuesto hasta aquí, y como anticipara, en los términos y cuantificación pretendidos por el actor, resulta procedente elevar la condena por daño punitivo a la suma de \$100.232,64.-

**4.-**Luego, abordando la crítica de la accionada vinculada a la fecha desde la cual deben computarse los intereses de esta sanción punitiva, en atención a que la cuantificación de los daños se computaron al momento en que se interpuso el reclamo administrativo (14.03.2016), procede su rechazo.-

**F.-**Por último, en tanto la modificación de la base regulatoria y el modo en que se resuelve imponen una nueva regulación de honorarios, el cual el recurso arancelario de la accionada deriva abstracto.-

**III.-**Por lo expuesto, propiciaré al Acuerdo rechazar el recurso de la demandada y admitiendo el de la actora, elevar la condena a la suma de \$130.232,64, con más intereses conforme a la tasa activa del Banco Provincia de Neuquén a partir del 14.03.2016 y hasta su efectivo pago, e incluir como obligación de hacer a Telefónica de Argentina S.A. conforme lo establecido en el punto II-C: a) Rehabilitar el servicio de telefonía e internet de la actora; b) Refacturar lo adeudado por la actora; y c) Gestionar la eliminación a la

actora de toda base de datos de deudores en la que haya sido incluida con motivo del contrato objeto de la presente acción, y bajo apercibimiento de las astreintes fijadas.-

Imponer las costas generadas ante este Tribunal a cargo de la demandada en atención a su calidad de vencida (art. 68 CPCyC).-

Fijar los honorarios de los letrados intervinientes, a calcularse sobre la base del monto de condena más intereses, para el patrocinante de la actora José María Kokic, en el 16%, y para su apoderado, Javier José Kokic, en el 6,4%; el 15,68% para el José María Iturburu letrado en el doble carácter por la demandada, y el 11,2% para Jorge Luis Fagalde Ulloa y Analía Lorena Lucarini, en conjunto, por su patrocinio; finalmente, para la letrada Stella Maris Schiel, que intervino por la tercera citada, se determina su retribución en el 11,2%.-

Regular los emolumentos de los letrados por su intervención ante este Tribunal en el 25% de los que se determinen por su labor en la instancia de grado (art. 15 y 20 L.A).-

El juez **Ghisini** dijo:

Me permito solo aclarar que comparto el voto que antecede, pero si bien no estoy de acuerdo con la aplicación de la fórmula Testa para cuantificar el daño punitivo, igual comparto que dicho rubro debe elevarse al importe que propone el vocal Marcelo Medori.

En tal sentido, me he pronunciado en la causa "MARTIN SERGIO VICTOR C/SAHIORA S.A. S/ SUMARISIMO LEY 2268" (JNQCII2 Expte. n° 516383/2016).

Vale decir entonces que por las facultades conferidas por el Código Procesal en el art. 165, y al considerar que las fórmulas deben ser solo orientativas, arribo a similar importe que el colega que emite el primer voto.

Tal mi voto.

Por ello, esta **Sala III**



**RESUELVE:**

1. Rechazar el recurso de la demandada y admitir la apelación interpuesta por la parte actora, en consecuencia, elevar la condena a la suma de \$130.232,64, con más intereses conforme a la tasa activa del Banco Provincia de Neuquén a partir del 14.03.2016 y hasta su efectivo pago, e incluir como obligación de hacer a Telefónica de Argentina S.A. conforme lo establecido en el punto **II-C**: a) Rehabilitar el servicio de telefonía e internet de la actora; b) Refacturar lo adeudado por la actora; y c) Gestionar la eliminación a la actora de toda base de datos de deudores en la que haya sido incluida con motivo del contrato objeto de la presente acción, y bajo apercibimiento de las astreintes fijadas.-

2. Imponer las costas generadas ante este Tribunal a cargo de la demandada en atención a su calidad de vencida (art. 68 CPCyC).-

3. Fijar los honorarios de los letrados intervinientes, a calcularse sobre la base del monto de condena más intereses, para el patrocinante de la actora José María Kokic, en el 16%, y para su apoderado, Javier José Kokic, en el 6,4%; el 15,68% para el José María Iturburu letrado en el doble carácter por la demandada, y el 11,2% para Jorge Luis Fagalde Ulloa y Analía Lorena Lucarini, en conjunto, por su patrocinio; finalmente, para la letrada Stella Maris Schiel, que intervino por la tercera citada, se determina su retribución en el 11,2%.-

4. Regular los emolumentos de los letrados por su intervención ante este Tribunal en el 25% de los que se determinen por su labor en la instancia de grado (art. 15 y 20, ley 1594).-

5. Regístrese, notifíquese electrónicamente y oportunamente vuelvan los autos a origen.



**PODER JUDICIAL  
DE NEUQUÉN**

**Fernando Marcelo Ghisini**

**Juez**

**Marcelo Juan Medori**

**Juez**

**Dania Fuentes**

**Secretaria**