

En la ciudad de San Nicolás de los Arroyos, a quince de noviembre de dos mil veintidós, reunidos los señores Jueces de la Excm. Cámara Primera de Apelación para dictar sentencia en los autos caratulados: “CUMOLL, ROBERTO LUIS c/TELECOM ARGENTINA S.A. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS - INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)”, del Juzgado Civil y Comercial n° 5, resultado del sorteo correspondiente que la votación debía realizarse en el siguiente orden: Dres. Amalia Fernández Balbis y Fernando Gabriel Kozicki, no interviniendo el Dr. José Javier Tivano por encontrarse en uso de licencia, y estudiados los autos se resolvió plantear y votar la siguiente: C U E S T I Ó N ¿Se ajusta a derecho la sentencia dictada el 17/8/22? A LA CUESTIÓN PLANTEADA, la Jueza Fernández Balbis dijo: I. La parte actora planteó recurso de apelación contra el fallo del a quo que hizo lugar parcialmente a su demanda, agravándose de que no se hubiera tenido en cuenta que – a su criterio- la empresa de telefonía había incumplido con lo oportunamente ofrecido, como así también había faltado al deber de información al consumidor. Contestado el traslado del memorial (el 11/10/22) y agregado el dictamen de la Fiscal General Departamental (del 15/9/22), la causa quedó en condiciones para el tratamiento del recurso. II. 1.- El fallo consideró que surgían de los Términos y Condiciones Generales de Solicitud del Servicio – anexo I, pto. 3.2.- las pautas que regirían la venta de la terminal (teléfono celular), bajo la promoción especial dirigida a los clientes de Telecom-Personal (situación reconocida en la declaración de parte del actor, 4° de fs. 224) y bajo la modalidad de pago “contrafactura”. En tal sentido, señaló que perdida la condición de cliente de la empresa accionada por propia voluntad del actor, no podría la empresa seguir emitiendo facturas en favor de quien ya no lo fuera, ni cobrar en cuotas la deuda pendiente del equipo tras la portabilidad efectivizada por él para pasarse a “Claro” (AMX Argentina) luego del pago de la 3ª cuota, cuando todavía se encontraban pendientes las restantes 15 (pericia contable obrante a fs. 297 vta.), dado que no se registraron pagos con posterioridad al mes de abril de 2016. 2. A nadie escapa que las empresas invierten en programas de fidelización, como estrategia de implicación del cliente, que premian el comportamiento de compras en sus consumidores ya fuere a través de puntos que se transforman en 15/12/22, 06:39 about:blank about:blank 2/3 regalos o descuentos en próximas compras, o mediante promociones con la finalidad de crear una relación duradera con él. 3. La empresa demandada es prestadora de un servicio de telefonía y puso en el mercado una promoción por la que la actora adquirió un dispositivo celular en 18 (dieciocho) cuotas, bajo la modalidad de su pago “contrafactura”, es decir, que el pago de cada cuota del equipo se llevaría a cabo al pagarse el servicio que se facturase. Luego de la cuota 3ª, el actor cambió voluntariamente a otra prestadora del servicio, lo que motivó que TELECOM procediera a facturar el importe total del equipo para su pago. Esa consecuencia fue objeto de reclamo en este proceso, al pretender la accionante se deslindara lo contratado bajo el argumento de la falta de información, es decir, que por un lado, se le permitiera continuar con el pago en cuotas del equipo a TELECOM con relación a las pendientes (15) y, por otro, abonarle a otra empresa de su elección el importe del servicio. El argumento utilizado, reitero, es el incumplimiento del deber de información (art. 1100 del CCCN). 4. Más allá de los reproches hechos, no explicó el actor su actitud frente al contrato parcial y unilateralmente extinguido: tras mutar las condiciones de la oferta que incluía equipo y servicio, se obstinó en su postura de que se le mantuviera el beneficio de pago en cuotas del último pero no consignó ni ofreció hacerlo mediante el pago mensual que consideraba -a su criterio- que era justo y acorde a lo pactado (art. 904 y sptes. 1078 y 1080 y 1141 a) del CCCN), cuando también sobre el consumidor pesaba, en un actuar de buena fe, el deber de evitar el agravamiento del daño que invocó producido tras retirarse por su cuenta del servicio pactado (art. 1710 inc. c) del CCCN). En su lugar, optó por sostener su reticencia al pago de lo adquirido y ya gozado y asumió –inclusive- el riesgo de que se comunicara su situación a las empresas de informes comerciales o de riesgo crediticio del país, como deudor moroso, para reclamar finalmente, la indemnización de los daños patrimoniales moral y punitivo que atribuyó a la empresa. 5. Precisamente, los términos del acto jurisdiccional cuya revisión acometé en este voto, aludieron a la pérdida voluntaria de la condición de cliente tras la unilateral renuncia a aquella fidelización propia del contrato, devenida como consecuencia de haber hecho valer la libre portabilidad de la línea cuando todavía mediaba una obligación de pago de las

restantes quince (15) cuotas de lo adquirido bajo la modalidad expuesta de pago contra factura, hecho que impactó directamente sobre ella. 6. No bastaba, entonces, con la sola invocación genérica del incumplimiento del deber de informar que se reprochó a la empresa como reedición de lo argumentado en la demanda, cuando el actor se desentendió de que conservaba una deuda pendiente por el equipo adquirido y gozado sin contraprestación más allá del pago de tres cuotas, contrariando con ello el principio de buena fe que debe caracterizar al ejercicio de los derechos y al que no es ajeno el contrato de consumo (arts. 9, 10, 959 y 961 del CCCN). En consecuencia, propongo al acuerdo que rechacemos el recurso articulado por la parte actora y confirmemos el fallo revisado, con costas a la vencida (art. 68 del CPCC). Así lo voto. El Juez Fernando G. Kozicki, votó en igual sentido. Con lo que terminó el presente Acuerdo, dictando el Tribunal la siguiente S E N T E N C I A Por los fundamentos expuestos en el Acuerdo que antecede, se resuelve: 1°.- Rechazar el recurso articulado por la actora. 2°.- Imponer las costas de Alzada al vencido en el recurso (art. 68 del Cód. Procesal). Notifíquese y devuélvase.