

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

15 de marzo de 2016

LINDO PLEITO PARA GANARLO, PERO...

Parecía que todo estaba dado para ganar el pleito “en toda la línea”, pero alguien se equivocó....

El ingeniero Enrique S. montó un emprendimiento comercial para brindar soluciones inteligentes en domótica, automatización, controles de acceso y sistemas de seguridad. Como sus servicios necesitaban muy buenas condiciones de comunicación a bajo costo, en 2007 celebró un contrato con Telecom Personal SA, sobre la base de una oferta hecha por esta empresa.

A partir de la aceptación de la oferta, comenzaron todo tipo de dificultades para el emprendedor ingeniero: el servicio era deficiente, la facturación abusiva e injustificada, hasta que fue interrumpido el servicio y su empresa quedó incomunicada.

El ingeniero S. hizo infinidad de reclamos, no sólo ante la empresa en cuestión sino ante la Comisión Nacional de Comunicaciones, el organismo regulador de la actividad desarrollada por Telecom Personal SA. En varias ocasiones se vio obligado a contar con la presencia de notarios que levantaron actas y dejaron constancia de los reclamos.

A raíz de ello, se inició un sumario administrativo, en el que la empresa mencionada presentó como prueba un supuesto contrato llamado “Grupo Business

Plus” que el ingeniero S. habría firmado, distinto del realmente celebrado entre las partes. La Policía Federal demostró que la firma atribuida al ingeniero S. sobre ese contrato era falsa.

De resultados del sumario, Telecom Personal SA fue sancionada, multada y obligada a reajustar la facturación de acuerdo a las tarifas aplicables bajo el contrato original.

A raíz de los perjuicios sufridos, el ingeniero S. inició una demanda por daños contra la empresa de comunicaciones.

El juez de primera instancia *consideró que debía presumirse la culpa de la demandada*, puesto que se probó que el ingeniero S. nunca firmó el contrato que la empresa decía haber celebrado con él. Llegó a esta conclusión no sólo sobre la base del dictamen policial, sino también de la opinión de otro perito calígrafo.

Pero... curiosamente, y no obstante haberse demostrado la culpa de Telecom Personal, *el juez rechazó la demanda*, puesto que el ingeniero S. “no acreditó haber padecido ninguno de los menoscabos reclamados”.

Obviamente, el frustrado ingeniero S. apeló. Dijo que “los daños alegados y reclamados habían sido suficientemente

probados” y que en el expediente judicial estaban agregados todos los documentos que demostraban las gestiones realizadas, las facturas por gastos incurridos, los honorarios notariales pagados, las multas impuestas a Telecom Personal SA, etc.

La Cámara¹ entendió que una lectura atenta de la causa y de la expresión de agravios llevaba a la firme convicción de que correspondía admitir el reclamo, *pero de forma parcial*.

Los magistrados estuvieron de acuerdo en la posición tomada por el juez de primera instancia acerca de que correspondía al ingeniero S. acreditar la entidad del daño sufrido. Pero “llamaba poderosamente la atención que encontrándose acreditada la existencia de un hecho dañoso y lesivo (como la falsificación de su firma en un contrato) y la culpa de la empresa demandada, *se concluyera con el rechazo total de la demanda, incluyendo la imposición de costas a quien se vio en la obligación de recurrir a la justicia*”.

“Nadie puede tener dudas —agregaron los jueces— respecto de que quien, *como parte débil de una relación de consumo* fue sometido a la deficiente prestación de un servicio, tuvo que hacer frente a una facturación abusiva, a la suspensión y posterior baja del servicio que utilizaba para desarrollar su actividad comercial y que se vio obligado a formular innumerables reclamos con la consabida pérdida de tiempo y dinero que ello significa, sufrió un daño y que el mismo debe ser resarcido.”

En el derecho actual, continuaron, tiene plena vigencia el principio según el cual todos los perjuicios deben ser reparados.

¹ In re “S.P., E. c. Telecom Personal SA”, CNCyCFed (III), 2015; *elDial.com* AA9484

“Quien daña a otro está obligado a reparar el perjuicio ocasionado, a no ser que posea una causa que justifique su accionar dañoso.”

La antijuridicidad (es decir, el actuar en violación de la ley) *no se encuentra en la acción que provoca el daño sino en el resultado dañoso que viola la regla de no perjudicar a los demás*. Por eso, el Código Civil y Comercial dice que la violación del deber de no dañar a otro, o el incumplimiento de una obligación, da lugar a la reparación del daño causado. *Por eso, resulta insólito que por la mera aplicación dogmática de principios jurídicos, se deje desprotegido a quien litiga*.

Todo lo anterior sirvió para que los jueces de la Cámara reconocieran que correspondía indemnizar al ingeniero S. por el daño moral sufrido.

Si bien el daño moral es de difícil cuantificación, los magistrados entendieron que “la magnitud del hecho y la índole de las perturbaciones anímicas constituyen elementos objetivos que permiten determinar una cantidad indemnizatoria, pero ello *igualmente enfrenta al juzgador con la disyuntiva de evaluar cuánto sufrió la víctima*. Por eso, la cuantificación del daño queda sometida “al prudente arbitrio judicial” y *a que la víctima acerque elementos que convenzan al juez de la existencia del daño moral, de la alteración disvaliosa del espíritu; del dolor, sinsabores o sufrimientos; amarguras o desazones*.

En el caso, resultó claro que el ingeniero contrató un servicio y se le facturó otro; que sus reclamos fueron estériles, debido a la conducta negligente de Telecom Personal y que debió llevar el conflicto ante la autoridad administrativa. “Todas estas molestias exceden las comunes que

un consumidor debe soportar en el marco de una relación comercial con una empresa. Si bien no generan un daño permanente, no caben dudas de la angustia que debió sufrir el actor, *quien contrató con esa empresa en procura de una mejora en su actividad laboral y solo encontró problemas*”.

Por esas consideraciones, los jueces le otorgaron al sufrido ingeniero una indemnización por daño moral.

Pero cuando llegó el momento de demostrar lo gastado en honorarios de notarios y de probar el monto de lo reclamado, “fue absolutamente vago y el encuadre de los daños reclamados fue por lo menos confuso”. Eso llevó a los jueces a *estimar* cuánto podría haber gastado el ingeniero en honorarios notariales.

El demandante también reclamó el lucro cesante. Pero los jueces notaron “que no produjo una sola prueba tendiente a acreditarlo, ni la pérdida de la clientela y de imagen que dijo haber sufrido. Estas cuestiones deben ser acreditadas de manera objetiva en la causa, lo que no sucedió. Nada dijo la demandante que permita derribar los argumentos del juez de primera instancia sobre este punto”.

Y con respecto al rechazo de los otros rubros reclamados, los magistrados

entendieron que su apelación no constituyó un agravio, sino “expresiones generales que configuraron una crítica genérica a los argumentos del juez”.

Para volcar la sentencia a lenguaje más sencillo, el único daño por el que el ingeniero S. fue indemnizado fue el moral, cuya valuación dependió básicamente del criterio judicial y de la buena voluntad de los jueces, pero no de la prueba ofrecida.

Ningún daño que requería una demostración efectiva de su existencia fue probado.

La demanda fracasó en todo lo que exigía una demostración concreta. Los párrafos iniciales de la sentencia dejan entrever una buena predisposición de los jueces hacia quien fue la víctima evidente de una confabulación empresarial, *pero luego resulta palmario un grave error profesional al no ofrecer ni producir la prueba de los restantes daños sufridos, que seguramente existieron*.

Podemos seguramente equivocarnos, pero nos parece que los jueces recurrieron al daño moral ante la incapacidad de los asesores legales del ingeniero de probar los daños materiales sufridos.

* * *

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a np@negri.com.ar.

**Este artículo es un servicio de Negri & Pueyrredon Abogados a sus clientes y amigos.
No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.**