

# Fallo Completo Jurisdiccional

**Organismo** JUZGADO DE PAZ 1RA CIRC. VIEDMA

**Sentencia** 8 - 26/03/2024 - DEFINITIVA

**Expediente** VI-00234-JP-2023 - SANTOS JUAN IGNACIO C/ DIRECTV ARGENTINA S.A. S/ MENOR CUANTÍA

**Sumarios** No posee sumarios.

**Texto** Viedma, 26 de marzo de 2024.-

**Sentencia**

**VISTOS:** el expediente caratulado: "**SANTOS, JUAN IGNACIO C/ DIRECTV ARGENTINA S.A. S/ MENOR CUANTÍA** " Nro. **VI-00234-JP-2023** en trámite ante este Juzgado de Paz que se encuentra en condiciones de dictar sentencia.

## ANTECEDENTES:

1).- Que en fecha 5/12/2023 se presenta el Dr. Juan Ignacio Santos, abogado, por derecho propio, e interpone demanda de menor cuantía contra DIRECTV ARGENTINA S.A.

Solicita se ordene a la empresa demandada para que cese con su actitud de hostigamiento, ya sea de manera telefónica o por correo electrónico, se condene a la demandada en concepto de daño moral por la suma de PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA MIL CON 00/100 (\$ 250.000,00) y al pago de PESOS QUINIENTOS MIL CON 00/100 (\$ 500.000,00) en concepto de daño punitivo.

Refiere que nunca fue usuario de Directv, sin embargo ha tenido inconvenientes con la empresa demandada.

En su relato de los hechos manifiesta su primer inconveniente aconteció a fines del año 2021, cuando le comenzaron a llegar intimaciones de deuda a su correo electrónico, pero a nombre de otra persona. Esta situación se extendió hasta febrero del año 2022, debiendo comunicarse múltiples veces para finalizar con ese hostigamiento.

Detalla que inicialmente intentó establecer contacto con la demandada a través de WhatsApp, y tras varias opciones logró establecer una comunicación con una persona, y luego de compartirle múltiples mensajes, procedió a responder un bot. Por ello, posteriormente intentó contactarse mediante la red social Facebook, en dicha comunicación el empleado de la empresa le recomendó responder el correo electrónico que le llegaba, para expresar lo que sucedía, y le otorgó un número de reclamo (nro. 1441642988).-

Manifiesta que luego de esta conversación, al continuar con los problemas, se comunicó por teléfono con el 0800 de la empresa demandada, y después de 4 minutos aproximadamente pasando entre distintas opciones, logró comunicarse con una persona quien dijo llamarse "Luisa", y que al informar el número de usuario que le llegaba al correo electrónico, aquella le indicó el nombre de la persona. Misma situación que le indicara el empleado que le contestara por la red social Facebook.

La empleada de la empresa, de nombre: "Luisa", se comprometió a informar la situación, y le otorgó un número de trámite bajo registro nro.1441650269. Expresa que a los días le siguieron llegando correos electrónicos, hasta que en febrero del año 2022 finalizaron, pareciendo haber tenido acogida favorable su reclamo de cese de mensajería.

Hace hincapié en que está inscripto en el "Registro Nacional No Llame" y que, luego de 20 meses de que concluyeran con el envío de los correos electrónicos, comenzó su segundo inconveniente con Directv, puesto que la empresa comenzó a llamarlo para ofrecerle servicios.

Expresa que la primera llamada que recibió fue realizada por medio de una máquina, por lo que solicitó comunicarse con un asesor, a fin de poder explicar su situación y solicitar el cese de la misma.

Cuando comenta lo sucedido, le expresan que él debería bloquear las llamadas, y refiere que resulta imposible cuando son números privados. Expresa que es la forma que tiene la empresa de afectar sus derechos, llamándolo desde números privados, por lo que le resulta imposible bloquearlos.

Relata que siguió recibiendo llamadas de números privados que le resultan de imposible bloqueo y muy molestas, por lo que decidió comenzar a aceptarlas para determinar su origen, pero que duraban segundos y no llegaba a interactuar con persona alguna.

Detalla que para intentar solucionar este nuevo inconveniente con la demandada, es que volvió a probar comunicarse a través del bot de WhatsApp, pero no pudo comunicarse con nadie. También llamo al 0800, pero luego de más de 4 minutos le resultó imposible comunicarse con una persona. Manifiesta que luego de numerosos intentos frustrados vía telefónica y por plataforma de WhatsApp, recién logró comunicarse con agentes de la empresa a través de Facebook, donde le contestó una empleada de la empresa y a quien finalmente pudo explicar su situación. Informa que dicha gestión fue registrada bajo un numero de trámite (1694934543).

Manifiesta que cuando sucedió el primer problema vinculado al envío de e-mails , tuvo intenciones de reclamar judicialmente, pero en vista de haber logrado resolver su problema relativamente rápido, prefirió dejarlo ahí. Sin embargo, este nuevo proceso de llamadas sin cese ha logrado rebalsar su paciencia, por eso inicia el presente reclamo ante el Juzgado de Paz.

Asimismo, solicita que se condene a la demandada a cesar en el hostigamiento a su persona, al pago de indemnización por daño moral y daño punitivo, con más los intereses, costos y costas del proceso y funda en derecho.

**2).-** Que en fecha 15/12/2023 el Dr. Santos amplía la demanda, en la cual manifiesta que el 11/12/2023 recibió un llamado, y un posterior mensaje por WhatsApp, ofreciéndole el servicio de la empresa demandada.-

**3).-** Que en fecha 1/2/2024 se presenta el Dr. Tomás Emilio Silva, apoderado de la demandada y solicita que la audiencia sea de manera remota.

**4).-** Que impuesto el trámite de ley, en cumplimiento con lo dispuesto por el art. 52 de la ley 24.240, se dio intervención al Ministerio Público Fiscal, para que actúe como fiscal de la ley quien se manifestó en fecha 12/2/2024, expresando que toma intervención y se notifica del presente legajo.

**5).-** En oportunidad de celebrarse la audiencia prevista en el art. 806 del CPCyC, realizada mediante plataforma zoom en fecha 15/2/2024, concurrieron la parte actora y la demandada – por medio de apoderado –, se mantuvo una extensa conversación con las partes explicando los motivos de la audiencia, sin haberse llegado a una conciliación. Se suspenden los plazos procesales a pedido de las partes a los fines de llegar a un acuerdo, lo que no resulta finalmente posible.

**6).-** Por su parte la demandada, en fecha 15/2/2024 en el escrito de contestación de demanda, niega categóricamente cada uno de los hechos expuestos, refiere que el actor no aporta más prueba que sus dichos, ofrece prueba pericial informática, argumenta improcedencia del daño moral y punitivo. Peticiona que se rechace la demanda en su totalidad, con costas a cargo del accionante, finalmente realiza reserva de caso federal.

Explica que coincide con el actor en que este último no es ni fue cliente del servicio de Directv. Aclara que no le ofreció la contratación de sus servicios, motivo por el cual no

encuadra bajo la órbita de la normativa consumeril.

Manifiesta que no existen llamadas salientes de números de teléfono de DIRECTV al número de teléfono que invoca el actor en su demanda.

Expresa que fue la parte actora quien se contactó con la demandada a través del chat de ventas que posee Directv, informando que se estaban comunicando con él para ofrecerle servicios.

Hace hincapié en que, con posterioridad a que el actor se comunicara al chat de atención al cliente, se implementaron todos los mecanismos necesarios para incorporar la línea de teléfono y su correo electrónico en el registro para no contactarlo más en lo sucesivo.

Con relación a los e-mails que recibía el actor en el año 2021, manifiesta que no soslaya que la empresa proveedora de Directv para el recupero de deudas de clientes morosos le haya enviado el correo electrónico. De todas formas, refiere que la normativa en cuestión no aplica al caso porque en el correo electrónico no se trató de vender un servicio o producto, sino reclamar el pago de una deuda de un tercero.

7).- El actor en fecha 22/02/24, procede a contestar el traslado conferido respecto contestación de la demandada, DIRECTV ARGENTINA S.A., solicitando pleno rechazo a aquella, el inmediato cese de llamadas que continúa recibiendo de parte de la demandada y explicando que dispone de grabaciones donde claramente se puede escuchar a la "máquina" decir que se contactan desde Directv a los fines de ofrecerle un servicio. Asimismo acompaña correos electrónicos, mensajes de WhatsApp y de la red social Facebook, y hace hincapié en que sigue recibiendo llamadas de la demandada.

En lo que se refiere a su propio contacto con el servicio de atención al cliente de Directv, manifiesta que fue un desesperado intento por frenar el hostigamiento sufrido contra su persona.

8).- Que en fecha 27/02/2024, pasan los mismos a despacho para el dictado de la presente sentencia definitiva, resolución que se encuentra consentida y firme.

### **ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DEL CASO:**

**I.-** Que este Juzgado de Paz es competente para resolver en estos autos, en razón a la materia y el monto reclamado.

**II.-** Que la pretensión se enmarca en una relación de consumo en los términos de los arts. 42 de la Constitución Nacional, concediendo ese rango constitucional a los derechos de los consumidores y los usuarios, el cual establece que “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”. Por su parte, el artículo 1092 del CCyC, amplía el concepto del vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor y dispone expresamente el carácter protectorio de la parte en condición de vulnerabilidad, tanto para la aplicación como en la interpretación normativa.

**III.-** Que de acuerdo a los hechos que originaron la controversia, es claro que estamos ante una relación de consumo, vínculo mantenido entre las partes, habida cuenta que el actor recibe llamadas de la demandada quien le ofrece un beneficio en relación a su servicio de televisión. Por ello, no existe duda, de que en este proceso, la parte actora reúne la calidad de consumidor y la parte demandada proveedora en los términos de la Constitución Nacional y de la Ley 24.240 y sus modificatorias.

**IV.-** Que ingresando en el análisis probatorio, el actor aportó la siguiente prueba documental: correos electrónicos recibidos, reclamo a través de WhatsApp, reclamos a través de Facebook; registro de la línea en el sitio Web No Llame, captura de pantalla del mensaje recibido, registro de llamadas y grabaciones de las llamadas realizadas y recibidas. Solicitó se intime a

la demandada a acompañar, al momento de contestar la demanda, las grabaciones realizadas a su línea de teléfono, correos electrónicos enviados a su casilla, conversaciones mantenidas mediante el bot de WhatsApp y Facebook.

Por su parte, la demandada ofreció prueba pericial e informativa, negó los hechos y refirió que actor no aportó más prueba que sus dichos, sin embargo no acompañó prueba que desacredite lo dicho por el actor. No se puede forzar al demandante a probar su pretensión mediante prueba que no tiene en su poder, lo que resulta imposible de producir por su parte; de ser así se estaría incurriendo en una contradicción a las normas procesales de las cargas probatorias dinámicas en el marco de una relación de consumo.

En este caso, surgió que la demandada no controló las altas y bajas del Registro, y así evitar enviar publicidad y/u ofertas de servicios a personas que se inscribieron porque no desean recibir constantemente este tipo de ofertas.

Así, los argumentos expuestos por la demandada, no reúnen los requisitos para eximirla de responsabilidad, en tanto no se trata de un hecho ajeno a la actividad que desarrolla, ni un hecho imprevisible o atribuible a la actora.

Por lo que en virtud de las pruebas presentadas, aunque sean indicios y presunciones, es posible concluir que las llamadas, comunicaciones vía WhatsApp y Facebook tuvieron lugar conforme a la documental sustanciada en autos.

En igual sentido, Brandone y Matteri expresan que “...*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...*” (Brandone, María Mercedes - Matteri, Juan Ignacio Cruz “Responsabilidad del establecimiento por daños al consumidor. El rol de la carga dinámica de la prueba y la extensión del daño punitivo”. LA LEY 18/05/2023, 4, TR LALEY AR/DOC/1163/2023).

Que si bien es cierto que en materia probatoria la regla general establece que quien alega los hechos es quien debe probarlos, en el marco de una relación de consumo, esta regla se invierte y la carga de la prueba recae sobre quien está en mejores condiciones de hacerlo y, en este caso, no hay duda alguna de que es la demandada es quien se encuentra en esta situación y, por lo tanto, recae sobre ella acreditar que lo dicho por el demandante no ha ocurrido del modo en que éste lo expresa.

El art. 53, párrafo 3° de la Ley 24.240 que se refiere a la carga de la prueba - cargas probatorias dinámicas-, se fundamenta en la presunción de que, en general, los consumidores tienen mayores dificultades para obtener las pruebas necesarias en comparación con sus proveedores, ello es así debido a la dinámica habitual de las relaciones de consumo, las cuales suelen hacer que las pruebas estén en posesión de estos últimos. Máxime, considerando que al proveedor le incumbe la prueba de la eximente (conf. Art. 40, in fine de la Ley 24.240).

Que, de la prueba acompañada por el actor, surge que recibió llamadas y mensajes de WhatsApp de la empresa demandada ofreciéndole sus servicios de televisión, hechos que negó la demandada sin sustanciar prueba en sentido contrario.

Que siguiendo esta línea argumental, en las sentencias “Santos, Juan Ignacio c/ Telefónica Móviles Argentina S.A s/ Acción de menor cuantía - Expediente VI-00046-JP-2023”, “Vildoso, Florinda Elena c/ Telefónica Móviles Argentina S.A s/ Acción de menor cuantía - Expediente VI-00047-JP-2023” y “Saporiti, Valentina c/ Telefónica Móviles Argentina S.A s/ Acción de menor cuantía -Expediente VI-00075-JP-2023”, esta judicatura resolvió hacer lugar a las demandas incoadas por los actores, y condenar a la empresa demandada por comunicarse con personas inscriptas en el “Registro Nacional No Llame” e incumplir su deber de no controlar las altas y bajas respecto del mismo.

Consecuentemente, la Unidad Jurisdiccional N° 3 de la primer circunscripción judicial, en igual sentido resolvió que: “...*Debe recordarse que el sistema de reparación de daños a*

*consumidores es objetivo y solidario. Ello significa que para que la empresa...pudiere librarse de aquella responsabilidad -objetiva- debió demostrar que la comunicaciones le eran ajenas y no atribuible de manera eficiente, dado que es quien cuenta con la posibilidad de poder hacerlo, lo que entiendo no aconteció, no bastando la mera negativa...No puede soslayarse que la actitud de la demandada fue negar todas las circunstancias afirmadas por la actora y no brindar su versión de los hechos, ni prueba que descarte las afirmaciones de su contraria, más aún cuando pesa sobre esa obligación en virtud de la distribución de la carga probatoria...”.*

En dicha sentencia el juez hizo hincapié en que: “... Así, 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...En tal orden de ideas, no sólo por encontrarse en mejores condiciones de hacerlo, sino también porque la legislación vigente le impone un rol activo, tanto en el aporte como en la producción de aquellas pruebas que se encuentren dentro de su alcance, que ayuden a esclarecer la controversia, la demandada no puede válidamente escudarse en una mera negativa genérica de los hechos denunciados por la actora...”( VI-00075-JP-2023 SAPORITI VALENTINA C/ TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A. S/ ACCION DE MENOR CUANTIA - Unidad Jurisdiccional Civil N° 3 – Viedma).

Que en dicho marco argumental y conforme la prueba sustanciada en autos, considero demostrado que la empresa DIRECTV ARGENTINA S.A no ha dado cumplimiento a la legislación vigente precitada.

V.- Por otro lado, la Ley 26.951 de Registro Nacional “No Llame” en su art. 1 establece: “*El objeto de la presente ley es proteger a los titulares o usuarios autorizados de los servicios de telefonía, en cualquiera de sus modalidades, de los abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados*”. En el art. 7 dicha ley establece: “...*Los mismos no podrán dirigirse a ninguno de los inscriptos en el Registro Nacional “No Llame” y deberán consultar las inscripciones y bajas producidas en el citado registro con una periodicidad de treinta (30) días corridos a partir de su implementación, en la forma que se disponga la autoridad de aplicación*”.

Adelanto que, en virtud de todo lo hasta aquí expuesto y teniendo en cuenta: la conducta desaprensiva por parte de la demandada, la prueba presentada y sustanciada en este tipo de procesos y las disposiciones citadas y vigentes en la actualidad, la empresa demandada no solo no ha dado cumplimiento al régimen legal precitado, sino que deberá de resarcir al Sr. Santos. Ello por cuanto el mismo, en su calidad de usuario y haciendo uso de sus derechos, se inscribió en el Registro Nacional “No Llame” y, a pesar de ello, continuó recibiendo oferta de productos y servicios en clara infracción al mismo, lo que deja en evidencia una clara violación al deber de trato digno exigido por el art. 8 bis de la ley 24.240. Denotando ello incumplimiento en cabeza del proveedor de su obligación consistente en “...*abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...*”.

Que, de las grabaciones acompañadas por la parte actora en su demanda, surge en forma clara y precisa que la empresa demandada es quien lo llama para ofrecerle servicios de televisión. En una de dichas llamadas – de 4 minutos de duración aproximadamente- donde una máquina dice: “*Te damos la bienvenida a Directv...buenas tardes Juan con tu teléfono encontré tu cuenta....para aceptar o rechazar esta oferta*”, el actor rechaza la oferta y, raíz de ello y luego de varias opciones, la máquina solicita que diga algo, a lo que el actor contesta: “*atención a cliente*”, después aclara “*me llaman y no quiero que me llamen*”, después continúan más opciones aunque nunca logra hablar con algún operador de la empresa demandada.

En otra de las grabaciones que acompaña el actor, surge que una máquina le ofrece un servicio y le da opciones, dentro de las opciones el actor opta por la comunicación con un operador

para dejar asentada su situación.

Consecuentemente, se comunican desde un número privado un empleado de la empresa de nombre "Gerónimo", quien le manifiesta: *"...me comunico desde Directv para comentarte las ofertas que tenemos ya que vos aceptaste recibir información"*, el actor le aclara que le llegó el llamado de un número privado y es más la llamada esa es de número privado y le aclara que quiere hablar con alguien porque a la máquina no le puede decir que esta en el Registro No Llame, a lo que el empleado le dice: *"... te conviene modificarlo del celu, bloquear las llamadas spam o las llamadas"*, el actor le explica que tiene configurado así el celular, pero como la llamada es desde un "número privado" no se la bloquea, finalmente el operador se comprometió a informar al área de sistemas.

Que de dichas grabaciones, surge que el actor recibió llamadas desde DIRECTV donde una máquina dice: *"...contrate la mejor televisión de Directv...para recibir información por WhatsApp..."* y otra grabación donde le realizan una oferta de servicio de televisión y luego le dan la opción de marcar 1 para que un asesor se comuniqué a la brevedad.

Asimismo, la demandada en su contestación coincide con el actor en que éste último no es ni fue cliente del Servicio DIRECTV. De igual modo, si bien niega haber realizado las llamadas, no logró acreditar tal extremo.

Que incluso, al no ser el Sr. Santos un cliente de la empresa, ésta no debió de ponerse en contacto con aquel, ello por cuanto respecto de las excepciones establecidas por la ley 26.951, su art. 8 establece: *"Quedan exceptuados de la presente ley:...d) Las llamadas de quienes tienen una relación contractual vigente, siempre que se refieran al objeto estricto del vínculo y sean realizadas en forma y horario razonables y de acuerdo a la reglamentación..."*.

Que a raíz de lo expuesto, entiendo ha quedado demostrado que la empresa DIRECTV ARGENTINA S.A., no cumple con la legislación vigente mencionada ut supra.

**VI.-** En este contexto, adelanto que corresponde hacer lugar a la demanda incoada por Sr. Santos, quien tuvo que iniciar este proceso judicial al ver vulnerado su derecho de no recibir llamadas que no desea pese a estar inscripto en el Registro Nacional No Llame.

**a)** Respecto del daño moral, sabido es que el mismo *"...existe cuando se lesionan derechos de las personas que son extraños a valores económicos y su reparación tiene un carácter resarcitorio y no, meramente sancionatorio o ejemplar, en tanto de lo que se trata de lograr a través de la indemnización, es una compensación que, en alguna medida, morigere los efectos del agravio moral sufrido..."* (conf. CNCom., esta Sala A, in re: "Bus.", 16.11.2006, citado supra; idem, in re: "Valiña.", 06.12.2007, citado supra; idem, Sala C, in re: "Flehner, Eduardo c/ Optar S.A.", 25.06.1987).

Que asimismo, se ha sostenido que, *"para que este rubro resulte procedente, no se requiere la producción de prueba directa, sino que puede tenérselo por comprobado ante la razonable presunción de que el hecho que motiva el juicio ha generado un padecimiento espiritual susceptible de justificar dicha indemnización"* (cfr. Llambías, Jorge J., "Tratado de Derecho Civil", t. I, p. 331).

En similar sentido, calificada doctrina legal ha sostenido que *"resulta indudable (...) que el incumplimiento de la obligación de indemnidad, las prácticas abusivas y el trato indigno general daño moral in re ipsa en las relaciones de consumo, sin que sea necesaria su prueba específica. desconocerlo implicaría ignorar el indubio pro consumidor y la garantía prevista por el art.42 de nuestra Carta Magna."* (RITTO GRACIELA : "Sistema de defensa del consumidor" 20XII Grupo Editorial-2016).

Que ha quedado acreditado en autos que el Sr. Santos está inscripto en el "Registro Nacional No Llame", con la finalidad de no ser molestado con este tipo de llamadas y evitar con ello toda eventual práctica abusiva susceptible de generar molestias en su persona.

Que el Sr. Santos, no solo ha padecido llamados por parte de la demandada, incluso hasta el momento de iniciar la presente demanda, sino que ello aconteció pese a diversos reclamos administrativo por ante la empresa demandada, reclamos que por infructuosos, forzaron al Sr. Santos a acudir por ante esta judicatura.

Que a la luz de tales hechos y prueba sustanciada en autos, es posible presumir con alto grado de certidumbre, que la situación indicada ut supra, resultó susceptible de causar incertidumbre, aflicción y zozobra en el accionante.

Que sin perjuicio de ello, la reparación del agravio moral, queda librada al arbitrio del juez, quien, libremente, deberá de apreciar los términos de su procedencia.

Que el rubro objeto de reclamo y análisis en el presente, se debe conceder con cierta estrictez, y es a cargo de quien lo reclama su prueba concreta, o al menos la creación de indicios suficientes para tornar operativa la presunción que existe en favor del consumidor.

Que entiendo en este punto, que si bien existen indicios claros de la existencia de un daño moral, no considero suficientemente acreditada la magnitud de dicho daño, es decir un indicio o prueba susceptible de tornar procedente el monto total requerido en concepto de indemnización por daño moral.

Que ante ello y a la luz de las circunstancias alegadas y acreditadas en autos, considero prudente hacer lugar al pago de la suma de PESOS CIENTO CINCUENTA MIL (\$150.000) en concepto de daño moral.

**b)** Asimismo, corresponde entonces analizar la procedencia de la multa civil o daño punitivo que la ley 24.240 establece en su art. 52 bis para los casos en que el proveedor no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales, la cual –de ser procedente- debe graduarse en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Respecto a la finalidad de esta sanción no resarcitoria, Irigoyen Testa, expresa que su función principal es *“la disuasión, específica y general, de conductas dañosas conforme los estándares deseables socialmente”* (Irigoyen Testa, Matías. “Daños punitivos, análisis socioeconómico del derecho y teoría de juegos. JA. 2006-II Pág. 1024”). Como se ha puesto de manifiesto, *“...este instituto cumple una doble función: sancionar al autor de una grave inconducta y, al mismo tiempo, disuadir –ante el temor de la sanción- a que se reiteren en un futuro, hechos semejantes”* (RUA, MARIA ISABEL, “El daño punitivo en la reforma de la ley de Defensa del Consumidor”, LA LEY 2009-D, 1253).

En el caso de autos, estimo se ha acreditado que la demandada si bien inicialmente, y por propios dichos de la actora, dio respuesta a la solicitud de cese de mensajería vía email durante el año 2021, posteriormente y hasta la fecha de interposición de demanda mostró un proceder indiferente no solo a la legislación vigente, sino también a la voluntad del usuario al inscribirse en el “Registro Nacional No Llame”.

Aquí es preciso señalar que en el caso en estudio, el Sr. Santos, ante la falta de cumplimiento de la empresa, debió recurrir a una sede judicial para obtener una respuesta positiva a su pedido de que no lo llamen más. La demandada tiene la obligación de controlar regularmente las altas y bajas del Registro, y así evitar enviar publicidad y/u ofertas de servicios a personas que se inscribieron porque no desean recibir constantemente este tipo de ofertas. Así, es considerada una conducta grave que la empresa sea indiferente a legislación vigente y la conducta reiterada de la prestadora del servicio a pesar del deseo manifestado, expresamente en el Registro No Llame.

Que en razón a todo ello, considero prudente hacer lugar a la suma reclamada de PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA MIL (\$ 250.000) en concepto de daño punitivo.

**VII.-** Que respecto de las costas, el sistema protectorio de los consumidores otorga al concepto “justicia gratuita” el alcance de “acceso a justicia”, así lo ha establecido la Corte

Suprema de la Nación al postular que *“el beneficio de gratuidad en estos casos no agota sus efectos en la tasa de justicia y sellados de actuación, sino que extiende también sus alcances a las costas del proceso.* Del mismo modo se ha pronunciado nuestro Superior Tribunal de Justicia, al determinar el alcance del beneficio de justicia gratuita, alegando que *“la Ley de Defensa del Consumidor; contiene en su art. 3 normas de interpretación específicas (...) por la cual en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, deberá prevalecer la más favorable al consumidor”*, (conf. LOPEZ, PATRICIA LILIAN C/ FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S/ SUMARÍSIMO S/ CASACIÓN). De modo que los obstáculos de origen económico no comprometan el acceso a justicia ni priven a los consumidores de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional. Por ello, las costas del presente proceso serán impuestas a la demandada.

**VIII.-** Para la regulación de los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, conjugado con el monto de la condena y las etapas efectivamente cumplidas (Conf. Arts. 1, 6, 7, 8, 9, 40 y conc. Ley G 2212 y las disposiciones del art. 808 del CPCyC).

Por todo lo expuesto y conforme lo previsto por el art. 806 y siguientes del CPCyC;

### **RESUELVO:**

**I.-** Hacer lugar a la demanda interpuesta y condenar a la empresa DIRECTV ARGENTINA S.A., a pagar a el Sr. Juan Ignacio Santos, la suma de PESOS CIENTO CINCUENTA MIL CON 00/100 (\$ 150.000,00) en concepto de daño moral, por la suma de PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA MIL CON 00/100 (\$ 250.000,00) en concepto de daño punitivo, calculados a la fecha de la presente y de allí en más con los intereses que se devenguen hasta la fecha de su efectivo pago, a la tasa que determine el Superior Tribunal de Justicia, suma que deberá ser depositada en una cuenta judicial en el Banco Patagonia S.A. a nombre de este Juzgado y como perteneciente a estos autos en el plazo de 10 días hábiles de notificada la presente resolución.-

**II.-** Líbrese oficio al Banco Patagonia S.A. (CUIT 30500006613) para que proceda a la inmediata apertura de una cuenta judicial perteneciente a estos autos e informe sus datos a este Juzgado, debiendo dicho oficio ser confeccionado por la parte interesada, firmado en forma digital sin control del Juzgado, ello con los recaudos y bajo la responsabilidad establecida en el art. 400 del CPCyC, y diligenciarlo mediante el Sistema de Notificaciones electrónicas del Poder Judicial.

**III.-** Firme que se encuentre la presente, póngase en conocimiento al Departamento de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro la sanción impuesta a DIRECTV ARGENTINA S.A.

**IV.-** Imponer costas del presente juicio a la demandada en autos (art. 68 del CPCyC).

**V.-** Regular honorarios profesionales del Dr. Juan Ignacio Santos en la suma equivalente a 7 JUS más 21% de IVA, si correspondiera, y regular honorarios profesionales al Dr. Tomás Emilio Silva como apoderado de la parte demandada, en la suma equivalente a 5 JUS más 21 % de IVA si correspondiera (conforme los arts. 8, 10, 48 y 50 Ley G 2212). Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la ley 869.

**VI.-** Notifíquese a las partes, con la constancia de que podrá apelar la presente en el término de cinco (5) días (Conf. art. 809 CPCyC)

**VII.-** Regístrese, protocolícese y cumplido que sea archívese.

Se hace saber que de conformidad a lo dispuesto en la Acordada 36/2022 STJ - ANEXO I. Punto 9. "(...) todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el sistema PUMA, o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil.



**Pablo Sebastián Díaz Barcia**

**Juez de Paz**

ante mí:

María Gabriela Barbarossa

Secretaria Letrada

**Texto**

**Referencias** (sin datos)

**Normativas**

**Vía Acceso** (sin datos)

**¿Tiene  
Adjuntos?** NO

**Voces** No posee voces.

Ver en el  
móvil

