------En la ciudad de Esquel, Provincia del Chubut, República Argentina, a los días del mes de septiembre del año dos mil diecisiete, se reúne en Acuerdo la Excma. Cámara de Apelaciones del Noroeste del Chubut, bajo la presidencia del Dr. Jorge Luis Früchtenicht y la asistencia de los Sres. Jueces de Cámara Dres. Claudio Alejandro Petris y Günther Enrique Flass, a fin de dictar sentencia definitiva en los presentes autos caratulados:

"G., N. c/ T. A. s/

Cumplimiento de Contrato" (Expte. N°: 142 – Año: 2017 CANO), venidos en apelación a esta Alzada.----------

-----Practicado a fs. 276 el sorteo establecido por el art. 271 de C.P.C. y C., correspondió el siguiente orden para la votación: Dres. PETRIS – FRÜCHTENICHT – FLASS.----------

----Acto seguido se procedió a plantear las siguientes cuestiones: **PRIMERA:** ¿Es justa la sentencia apelada de fs. 253/259? y **SEGUNDA:** ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?.----------

-----A la PRIMERA CUESTIÓN, el Dr. PETRIS, dijo:----------

----Llegan estos autos a conocimiento del Tribunal con motivo de la apelación que a fs. 262 interpusiera la parte demandada contra la sentencia obrante a fs. 253/259.----------

-----El recurso fue concedido a fs. 263, en relación y en los términos del art. 502 inciso 5° del C.P.C. y C.----------

-----La sentencia hizo lugar parcialmente a la demanda promovida por N. G. contra T. A. S.A. y la condenó a reinstalar a esta última la línea telefónica básica en el domicilio de la actora y a abonar la suma de $80.418,55 en concepto de restitución de pagos efectuados; daño moral y daño punitivo. Impuso costas a la demandada vencida y reguló honorarios profesionales.----------

----------A fs. 264 y vta. expresó agravios la apelante quejándose por el monto que considera elevado fue acordado por el Juez "a quo" en concepto de daño moral ($50.000). Dice que el sentenciante lo sustentó en la privación del servicio telefónico, en los padecimientos y sensación de vulnerabilidad y estado de salud de la Sra. G., que ello resulta equivocado, puesto que solo se vio interrumpida la línea de teléfono fijo pero en la actualidad no implica falta de servicio telefónico porque por escaso

dinero se puede acceder a un teléfono celular.----------
----------Continúa desarrollando el agravio sosteniendo que la actora en la demanda dijo que tal circunstancia –falta de línea- le ocasionó molestias lo que denota que la entidad del daño ha sido menor, de allí que resulte excesivo, máxime cuando se condenó al pago de daño punitivo por $30.000.----------
------Culmina la pieza manifestando que no es responsable por la incapacidad de la actora y no conocía tales circunstancias por lo que tampoco puede justificarse el daño moral.----------
Solicita se reduzca la condena por daño moral a la suma de $25.000.--------
A fs. 265 se dispone la sustanciación de los agravios, los que fueron contestados por la contraria a fs. 266 y vta.----------
-----A fs. 275 se llama autos para dictar sentencia, providencia firme y consentida por los justiciables, practicándose a fs. 276 el sorteo de ley, desinsaculado a votar en primer término procedo en este acto a emitir mi voto bajo las previsiones de los arts. 168 y 169 de la Constitución de la Provincia del Chubut.----------
-----El juez de origen argumentó que en el caso de autos está acreditado el estado de salud de la actora, se acompañó el certificado de discapacidad a fs. 160, por amputación traumática en algún nivel entre cadera y la rodilla, y que dicho certificado fue renovado hasta el año 2025 (fs. 161). No se responsabilizó a la accionada por esa patología sino por la carencia del servicio telefónico y las afecciones espirituales que deben ser indemnizadas (fs. 256 vta.).----------
-----Es cierto lo que dice la apelante que en la actualidad la mayoría de la población cuenta con teléfonos celulares, pero también lo es que la prestación de servicio telefónico deberá ser suministrada con calidad y eficiencia y en condiciones de continuidad, regularidad e igualdad de conformidad con lo dispuesto por el Anexo III relativo a los “Derechos y Obligaciones de los Clientes del Servicio Básico Telefónico” y en concordancia con la protección constitucional de los arts. 42 del Constitución de la Provincia del Chubut y 33 de la Constitución de la Provincia del Chubut.----------

-----La actora debió recurrir a la instancia administrativa para que se disponga la reinstalación del servicio telefónico y luego judicial, transitó esos carriles que pese a darle la razón no se cumplió. Hubo un daño moral palpable, real, pues la protección normativa al usuario o consumidor se trata de normas jurídicas obligatorias, operativas y vinculantes y la obligación de las autoridades públicas de proveer protección a los derechos de los consumidores y usuarios para proteger a la vez la calidad y eficacia de los servicios públicos alcanza sin duda alguna a los jueces (conf. CNACyC Federal, Sala II, Causa 10395/07).----------

-----Por daño moral sebe entenderse la lesión a todos aquellos bienes que, no obstante carecer de contenido patrimonial, son sin embargo fundamentales para todo ser humano, como ser la paz, la tranquilidad, la intimidad, el honor, la fama o el buen nombre, la integridad corporal, la salud física, la chance de disfrutar la vida en libertad, entre otros; en función de todo ello, edad de la actora, trastornos que debió padecer al verse envuelta en una serie de reclamos incumplidos, resulta evidente y palpable el daño moral, al configurarse tal padecer ante la afección a sus bienes materiales destinados a brindar confort y comodidad, como en los carriles que debió transitar la actora para la reinstalación de la línea, considero que no resulta elevado el monto acordado por el juzgador originario de $50.000 en concepto de daño moral. Así lo VOTO YO.----------Costas de Alzada a la apelante vencida en la apelación, atento el resultado obtenido y por no encontrar ningún mérito para su apartamiento (art. 69 del C.P.C. y C.). Así lo VOTO TAMBIÉN.----------

------A IDÉNTICA CUESTIÓN, el Dr. FRÜCHTENICHT, dijo:--------

------Llegan los presentes autos a esta Alzada a fin de atender el recurso de apelación intentado a fs. 262 por la demandada, concedido a fs. 263 y con agravios expresados a fs. 264 y vta., respondidos por la actora apelada a fs. 266 y vta. sosteniendo el decisorio que se ataca, y enderezado aquél contra la sentencia de la instancia inferior que luce agregada a fs. 253/258vta. la que en lo sustancial resolvió hacer lugar parcialmente a la demanda promovida por N. G. contra T. A. S.A. y en su consecuencia condenó a este último a abonar a la primera la suma que indica; en orden a los rubros restitución de

gastos realizados, daño moral y daño punitivo, en el plazo, con los intereses y apercibimiento que dispone; impuso las costas de este proceso a la demandada vencida y reguló los honorarios de aquellos profesionales que asistieron a las partes.----------Firme que se encuentra el llamado de autos para sentencia de fs. 275, y practicado a fs. 276 el sorteo que dispone el art. 271 CPCC, me dispongo a emitir mi voto, conforme las prescripciones del art. 274 del rito, en función de lo dispuesto por los arts. 168 y 169 de la Carta Magna provincial, anticipando que las quejas articuladas serán tratadas en el orden en que han sido propuestas a esta Alzada y atendiendo la exigüidad del plazo que tengo para expedirme.----------

------No replicaré aquí la glosa de antecedentes de este legajo que en su voto realiza precisa y detalladamente el vocal que me precedió con su dictamen. Me remito a ellos y los hago propios en tanto se ajustan a las constancias documentales que ya he examinado y que se encuentran anejadas a este proceso, todo ello en homenaje a la brevedad procesal.----------

-----En ocasión de deducir sus agravios la accionada apelante (v. memorial de fs. 264 y vta.), se queja en relación al monto del daño moral condenado en sentencia por estimarlo elevado, solicitando su reducción a la mitad. Para sustentar su agravio, refiere que el *a quo* supuso equivocadamente que la privación del servicio telefónico que brinda la accionada produjo un perjuicio real a la actora pues es sabido que por escaso dinero y de manera muy sencilla puede accederse al servicio de telefonía celular móvil, atento lo cual la incomunicación invocada no resultaría ser tal. Indica en apoyo de su postura impugnaticia que la propia actora en su pretensión inaugural manifestó que la ausencia del servicio telefónico le ocasionó "*molestias*", denotando que la entidad del daño ha sido mínima. Extrapola el monto condenado por daño moral con el daño punitivo también condenado, concluyendo que aparece excesivo. Afirma también que la accionante no produjo prueba tendiente a acreditar la extensión de aquel daño moral, dicho ello más allá de la circunstancia que tal categoría de daño pueda justipreciarse "*in re ipsa*". Dice que tampoco puede estimarse el daño moral en función de la incapacidad de la actora pues su parte no resulta responsable de ella y también desconocía

aquél impedimento. Pide, en definitiva, sea reducido a la mitad el monto condenado por daño moral.----------Ingresando a la ponderación del agravio así deducido, debo inicialmente señalar que nuestro más alto Tribunal ha decidido que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan sólo aquéllas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso (CSJN, *Fallos*: 258:304; 262:222; 265:301; 272:225, entre muchos otros). Así también y en sentido análogo, tampoco es obligación del juzgador ponderar todas las pruebas agregadas, sino aquellas que estime apropiadas para resolver el mismo (CSJN, *Fallos*: 274:113; 280:320; 144:611).----------Conforme lo entiende calificada doctrina, la visión actual del derecho de daños comprende la responsabilidad como crédito. Es decir que existe una valoración del interés del sujeto acreedor. El concepto de víctima asume así un rol de relevancia. Al derecho ya no le interesa castigar sino reparar y entonces, resulta preciso atender a la reparación del daño "*injustamente sufrido*", antes que al "*injustamente causado*" (en tal sentido: v. LORENZETTI, Ricardo Luis; "*La responsabilidad civil*"; LLP 2002-11; 1302; LA LEY 2003-A, 973).----------Aclarado ello, corresponde –entiendo– hacer una referencia al concepto de daño moral.----------Lo que caracteriza al daño moral resarcible no es el dolor o los padecimientos. Ellos serán resarcibles a condición de que se provoquen por la lesión a una facultad de actuar que impide o frustra la satisfacción o goce de intereses no patrimoniales reconocidos por el ordenamiento jurídico a la víctima del evento dañoso. Y estos intereses pueden estar vinculados tanto a derechos patrimoniales cuanto a derechos extrapatrimoniales (v. ZANONNI, Eduardo A. "*El daño en la responsabilidad Civil*", Ed. Astrea, 2005, 3º edición actualizada y ampliada, pág. 1).----------También siguiendo las enseñanzas de BUSTAMANTE ALSINA (op. "*Teoría General de la Responsabilidad Civil*"; Ed. Abeledo Perrot; 3ra. ed.; Nro. 557 p. 205) suele definirse al daño moral como aquella lesión en los sentimientos que determina dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual o agravio a las afecciones legítimas y en general a toda clase de padecimientos

insusceptibles de apreciación pecuniaria. Así, el daño se configura cuando se lesionan los sentimientos de la persona y aquél se traduce en padecimientos físicos o se ha perturbado la tranquilidad de la persona humana.----------
----------Se erige entonces como una modificación *disvaliosa* del espíritu en el desenvolvimiento de la capacidad de sentir que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquel en que se hallaba antes del hecho –y como consecuencia de éste– y que le resulta anímicamente perjudicial.

Supone privación o disminución de aquellos bienes que tienen valor principal en la vida del hombre y que son la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los más sagrados afectos.----------
----------Otros autores, sin abandonar el concepto básico de daño moral como perjuicio espiritual, entienden que un detrimento de esta índole puede también constatarse en la aptitud para actuar las potencias y atributos del ser humano, sea en la vida aislada sea en su relación con los demás. La sociabilidad es también una dimensión de la espiritualidad de la persona humana (cfr. ZAVALA DE GONZALEZ, Matilde; "*Resarcimiento de daños. Daños a las Personas. Integridad espiritual y social*"; Tomo 2 C; Ed. Hamurabi; 1994; p. 63 y ssgts).----------
------El daño moral implica entonces un defecto existencial en relación a la situación subjetiva de la víctima precedente al hecho dañoso (cfr. BUERES, Alberto y HIGHTON, Elena; "*Código Civil y Normas Complementarias. Análisis doctrinario y jurisprudencial.*"; Tomo 3 A; arts. 1066 á 1116; Obligaciones; Ed. Hamurabi; Buenos Aires; 1999).----------
------También, se ha dicho que: *"Al fijar el monto de una indemnización por el daño moral, hay que tener en cuenta el sufrimiento de la víctima y la gravedad del accionar del responsable." (CNFed Civ y Com, Sala II, sent. 30/11/84 ED, 114-402).*----------
------De idéntica manera, se ha afirmado que: *"Mal que pese a los juristas, la fijación de la cuantía de la indemnización del daño moral es asunto actualmente librado a la personal apreciación y decisión del magistrado, sin más guía que su intuición al efecto de esclarecer la equidad de la suma*

indemnizatoria" (ZAVALA de GONZALEZ, Matilde "Daños a las Personas. Integridad Psicofísica"; Ed. Hamurabi, Buenos Aires; 1990; T.2-a; p. 520), cuestión que –vale aclarar - permanece inalterada en el art. 1741 párr. 3ro. del Código Civil y Comercial de la Nación Ley Nro. 26.994.----------

------Por todo lo hasta aquí expuesto, dicho monto o "*quantum*" reparatorio, no cumple en el resarcimiento del daño moral una función valorativa exacta, sino de satisfacción frente al sufrimiento provocado por la afectación a la paz y tranquilidad de espíritu antes señalados. En su función, la fijación del monto indemnizatorio en concepto de daño moral se encuentra librada al prudente arbitrio de los jueces, quienes tienen amplias facultades para ponderar todas las particularidades de cada caso, y –dentro de éstas– no puede dejar de calificarse –entre otras - la gravedad de la culpa con que se ha actuado.----------

Comparto y hago mío también lo sostenido por la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Contencioso Administrativo de Villa María en Sent. Nro. 51 del 01/07/2009, dictada en autos "*Morgan Nancy Mabel v. Banco de la Provincia de Córdoba s/ Daños y Perjuicios*", en el sentido que *"El criterio dominante hoy en día atribuye carácter resarcitorio al daño moral desempeñando la función de satisfacer perjuicios no mensurables con exactitud. El agravio moral no tiene solamente una tuición de orden crematístico, sino que también lleva una carga de punición a una conducta.*" (v. mi voto en SD Nro. 28 de fecha 30.05.2012 dictada en autos: "*M., R. V. y otros c/ P., N. E. y otra s/ Daños y Perjuicios*" Expte. CANO Nro. 259/11).----------

------Y tal conclusión resulta de ser el daño moral invaluable económicamente. Por cierto que en el daño moral el resarcimiento se resuelve sin ningún elemento que habilite a traducir la entidad de aquél. No existe nexo entre la entidad del perjuicio y la importancia de la condena pues no lo hay entre un mal espiritual y otro económico Así, el alivio indemnizatorio que se logra entregando un bien pecuniario (en nuestro

derecho: *dinero*) a quien ha padecido un mal espiritual, es la única reacción jurídica posible. Resulta entonces que a partir del hecho de que no puede concederse una indemnización exacta, pero debe fijarse alguna, es que el legislador ha dejado tal decisión al arbitrio del juez pues confía en su sana crítica y propia experiencia de vida.----------

------Es así que motivada debida y razonablemente la de fs. 253/258vta., el quejoso no realiza la crítica concreta y razonada que prescribe el art. 268 CPCC. En tal sentido, la expresión de agravios no es una simple fórmula carente de sentido, sino que se erige como una verdadera carga procesal y para que cumpla su finalidad debe constituir una exposición jurídica (así lo ordena expresamente el CPCC) que contenga una "*crítica concreta y razonada de las partes del fallo que el apelante considere equivocadas*" (v. art. cit.). En su función, lo concreto se refiere a lo preciso, indicado y determinado: debe decir cuál es el agravio. Lo razonado indica los fundamentos, las bases, las sustentaciones: debe exponerse por qué se configura el agravio. Deben precisarse así, punto por punto, los pretendidos errores, omisiones y demás deficiencias que se le atribuyen al fallo, especificando con toda exactitud los fundamentos de aquellas objeciones. En su función, deben contrariarse las conclusiones de hecho y de derecho que vertebren la decisión del magistrado apelado, a través de la exposición de las circunstancias jurídicas por las cuales se tacha de erróneo el pronunciamiento. Por todo ello, las objeciones genéricas y las impugnaciones de orden general no alcanzan a cumplir los estándares mínimos indispensables para sostener la apelación.----------

-----Debo también, y a esta altura, manifestar que lo expuesto en el párrafo precedente constituye algo más que una exigencia ritual: Sucede que esta Alzada debe reconocer rápidamente aquélla crítica al razonamiento de la judicatura para habilitar la revisión de la sentencia que se ataca. Se erige también en una expresión genuina del derecho de defensa y del debido proceso, pues habilita una "*segunda lectura*" del caso traído al conocimiento de la jurisdicción, y su antes mencionado carácter de carga procesal me permite afirmar que quien omite criticar concreta y razonadamente la sentencia que apela, pese a la regla que pone tal actividad a su cargo (en

nuestro caso, art. 268 CPCC), se expone al riesgo de desecharse su queja, sin perjuicio de llegarse al extremo de declara desierto su recurso. Es que la formulación de aquella *crítica concreta* y *razonada* -al igual que la actividad probatoria destinada a acreditar los hechos invocados - sin duda alguna constituye a mi juicio un verdadero imperativo del propio interés.----------
---

------En su virtud, el memorial que trato debe ser desestimado, confirmándose la sentencia apelada, con costas a la demandada vencida, ello por imperio del principio objetivo de la derrota que se aloja en el art. 69 del rito provincial, no advirtiendo motivos para apartarme de él. **Así lo voto en definitiva**.----------

------A la SEGUNDA CUESTIÓN, el Dr. PETRIS, dijo:----------

-----Conforme a lo manifestado al votar a la primera cuestión, propongo al Pleno: **I.- CONFIRMAR** la sentencia apelada; **II.- IMPONER** las costas de esta Alzada a la apelante vencida (art. 69 del C.P.C. y C.); y **III.- REGULAR** los honorarios profesionales del Dr. F. A. en el 4,25%, y los del Dr. O. S. G.. en el 6,30%, en ambos casos del monto del proceso a determinarse, más el IVA si correspondiere (art. 13 de la Ley XIII N°: 4) por sus actuaciones en esta instancia, haciendo constar que en caso de no alcanzarse los mínimos legales previstos, los honorarios se elevará a la suma de OCHO (8) JUS y DIEZ (10) JUS, respectivamente, (art. 6bis y 7 de la ley citada) conforme a los valores vigentes a la fecha de esta sentencia.----------
---

------A IDÉNTICA CUESTIÓN, el Dr. FRÜCHTENICHT, dijo:---------

----Conforme con lo manifestado en ocasión de votar a la primera cuestión, propongo al Acuerdo: **I.- CONFIRMAR** la sentencia apelada; **II.- IMPONER** las costas de esta Alzada a la apelante vencida (art. 69 CPCC); y **III.- REGULAR** los honorarios profesionales del Dr. F. A. en el 4,25%, y los del Dr. O. S. G.. en el 6,30%, en ambos casos del monto del proceso a determinarse, más el IVA si correspondiere (art. 13 de la Ley XIII N°: 4) por sus actuaciones en esta instancia, haciendo constar que en caso de no alcanzarse los mínimos legales previstos, los honorarios se elevará a la suma de OCHO (8) JUS y DIEZ (10) JUS, respectivamente, (art. 6bis y 7 de la ley

citada) conforme a los valores vigentes a la fecha de esta sentencia.----------
----------Con lo que se dio por terminado el acto, quedando acordado dictarse la siguiente:----------
---

----------S E N T E N C I A----------

-----Y VISTO: Por los fundamentos del Acuerdo precedente, la Excma. Cámara de Apelaciones del Noroeste del Chubut, ***resuelve:***----------

-----**I.- CONFIRMAR** la sentencia apelada.----------

----**II.- IMPONER** las costas de esta Alzada a la apelante vencida (art. 69 del C.P.C. y C.).----------

------**III.- REGULAR** los honorarios profesionales del Dr. F. A. en el 4,25%, y los del Dr. O. S. G.. en el 6,30%, en ambos casos del monto del proceso a determinarse, más el IVA si correspondiere (art. 13 de la Ley XIII N°: 4) por sus actuaciones en esta instancia, haciendo constar que en caso de no alcanzarse los mínimos legales previstos, los honorarios se elevará a la suma de OCHO (8) JUS y DIEZ (10) JUS, respectivamente, (art. 6bis y 7 de la ley citada) conforme a los valores vigentes a la fecha de esta sentencia.----------

----------**IV.- REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase.----------

----------La presente sentencia es dictada por dos Jueces de Cámara por haberse alcanzado la mayoría (arts. 7 y 8 de la Ley V N° 17 del Digesto Jurídico de la provincia) y no haber hecho uso el Dr. Günther Enrique Flass de la facultad que le asiste conforme a lo dispuesto por el art. 274, último parte, del C.P.C. y C.----------

CLAUDIO A. PETRIS **JORGE L. FRÜCHTENICHT**

REGISTRADA BAJO EL N° CANO DEL LIBRO DE SENTENCIAS DEFINITIVAS DEL AÑO 2017. CONSTE.