



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

6704/2023

LOPRESTI, ELIZABETH ANABELLA CARINA c/ TELECOM
ARGENTINA SA s/DAÑOS Y PERJUICIOS

Buenos Aires, en la fecha de la firma digital.-

AUTOS Y VISTOS:

Para dictar sentencia en estas actuaciones, de las que

RESULTA:

1.- A fs. 12/26 se presenta, por propio derecho, **Elizabeth Anabella Carina Lopresti**, promoviendo demanda por daños y perjuicios contra **Telecom Argentina SA**, mediante la cual pretende el cobro de la suma de \$530.000, o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse, intereses, costos y costas.

Cuenta que es titular de las líneas de telefonía celular nros. 11-6766- 1766, 11-6766-1777 y 11-5980-5892 provistos por la demandada, mediante el sistema servicio de abono mensual. Agrega que para las tres líneas ha contratado el plan 3GB y describe las características del mismo, aclarando que los consumos realizados se debitaban de su tarjeta VISA del BBVA Francés.

Recuerda que, de manera sorpresiva, a partir del período octubre/2022 comenzó a recibir facturaciones exorbitantes del servicio por parte de la accionada. Asevera que no fue notificada con la antelación suficiente de dicho extremo y recién se anotició de los montos de las facturas por el detalle de su tarjeta, ya que los consumos se encuentran en débito automático.

Manifiesta que se vio obligada a realizar el reclamo pertinente ante la accionada respecto al incremento desmedido de la facturación y para solicitar asimismo la suspensión del débito automático de los consumos de las tres líneas.

Señala que lejos de obtener una respuesta lógica a lo acontecido, se le indicó que la facturación de las tres líneas



coincidía al costo del plan 25GB, y que seguramente el pase de su plan 3GB a 25GB obedecía a que alguien podría estar violando la aplicación, cambiando de un plan a otro.

Marca que también se le aclaró que procederían al registro del pedido de stop debit; sin embargo, el reclamo no tuvo efecto alguno ya que la situación solo se agravó en los meses siguientes, dado que siguió incrementándose el costo de la prestación del servicio.

Recalca que jamás prestó consentimiento para la contratación del plan 25GB o cambio de plan para ninguna de las tres líneas bajo ninguna modalidad. Agrega que pese a los reiterados reclamos, recién en el mes de febrero/23 se suspendió el débito automático de las facturaciones.

Dice que acudió en una primera instancia a Defensa al Consumidor y tras ello solicitó el sorteo de mediación a través del COPREC, cerrándose la audiencia sin acuerdo factible.

Endilga responsabilidad a su contraria sobre la base de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor y se explaya sobre las demás normas que considera aplicables al caso.

Discrimina y cuantifica los rubros reclamados a título indemnizatorio. Por el daño moral pretende \$150.000. En concepto de daño material, solicita la cantidad de \$180.000 por la sobrefacturación denunciada. Pide la imposición de una multa de \$200.000 por el daño punitivo.

Funda su derecho. Ofrece prueba. Requiere la publicación de la sentencia. Formula reserva del caso federal.

A fs. 53 se imprime a la causa el trámite del juicio **ordinario**.

A fs. 68 se confiere traslado de la acción por 15 días.

2.- A fs. 99/126 se presenta el apoderado de **Telecom Argentina SA** y contesta la demanda entablada en su contra, peticionando su rechazo, con costas.

Realiza una negativa general y particular de los extremos vertidos en el inicio.

Sin perjuicio de ello, reconoce que la actora Sra. Elizabeth Anabella Carina Lopresti fue cliente de Telecom como titular de





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

las líneas N° 1167661766, 1167661777 y 1159805892 asignadas a las cuentas N° 1002614183210001, 1002614183210002 y 1002614183210003, respectivamente.

Asevera que su representada es una empresa dedicada al servicio de telecomunicaciones, con amplia experiencia y trayectoria en el mercado nacional e internacional.

En relación al caso de autos, aduce que los cambios de plan de la actora no fueron gestionados por canal telefónico ni comercial (atención al cliente), sino que fueron realizados por el propio usuario de la línea a través de autogestión.

En ese último orden de ideas, menciona que a partir del mes de julio de 2022 los clientes de Telecom pueden realizar el cambio de plan de manera completamente digital, utilizando la app “Mi Personal Flow” o, asimismo, desde la página Web. Añade que dicha gestión debe solicitarla únicamente el titular de la línea, utilizando su dispositivo móvil.

Describe la mecánica para realizar el cambio de plan. Resume que su mandante se limitó a facturar las líneas celulares 116766-1766, 1167661777 y 115980-5892, con los planes y las promociones ingresadas, tal como podrá ser cotejado mediante la prueba documental y pericial ofrecida.

Alega que es responsabilidad del cliente controlar a quién le da sus líneas para su utilización, puesto que todos los montos en la facturación de la actora obedecen a los planes brindados, y no a incrementos indebidos como se afirma.

Por otra parte, advierte que tampoco es cierto lo afirmado por la actora en cuanto a que su representada no atendió sus reclamos o que no realizó ningún ajuste ni notas de crédito en sus cuentas; por el contrario, asegura que en las tres cuentas, y ante el pedido de la Sra. Lopresti, se efectuaron notas de crédito y reintegros.

Remarca que su poderdante cumplió en todo momento con la Ley de Defensa del Consumidor, atendiendo el reclamo debidamente, y otorgando al cliente información clara y precisa.



Cuestiona los rubros que integran la reparación intentada por su contraria. Plantea la inconstitucionalidad del art. 52 bis de la Ley 24.240.

Finalmente, ofrece prueba y formula reserva del caso federal.

3.- A fs. 134 se abre la causa a prueba, colectándose la que se encuentra agregada al expediente.

A fs. 248 quedan las actuaciones a los fines establecidos en el art. 482 del Código Procesal. El alegato de la parte actora luce a fs. 251/263 y el de la demandada se encuentra agregado a fs. 264/284.

A fs. 287/290 dictamina el Sr. Fiscal Federal.

A fs. 295 se llaman “**autos para dictar sentencia**”; y,

CONSIDERANDO:

I.- En primer lugar, cabe señalar que solamente analizaré los extremos y pruebas que conceptúo necesarios, pues sabido es que el juzgador no está obligado a seguir a las partes en todos sus razonamientos, ni analizar los argumentos que estime no sean decisivos, ni a examinar o ponderar cada una de las probanzas aportadas a la causa, sino sólo aquellas consideradas conducentes para fundar la decisión que en definitiva se adopte (*Fallos: 272:225; 276:132; 280:320; 294:466; entre otros*).

Dichas precisiones son necesarias atendiendo al enfoque que cada una de las partes ha dado a las diversas cuestiones introducidas en sus respectivos escritos constitutivos del proceso, como también a las conclusiones que ellas extraen de los distintos tópicos y elementos probatorios que conforman este pleito.

Sentado ello, en razón de los términos en que ha quedado trabada la presente contienda, cabe tener por reconocido que la accionante Sra. Elizabeth Anabella Carina Lopresti ha sido cliente de Telecom como titular de las líneas de teléfono celular nros. 1167661766, 1167661777 y 1159805892, cuyas cuentas asignadas se hallaban identificadas con los nros. 1002614183210001, 1002614183210002 y 1002614183210003, en ese orden.





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

Ahora bien, la parte actora solicita una indemnización por una aparente sobrefacturación indebida en el mentado servicio de telefonía celular, a raíz de un supuesto cambio inconsulto de las condiciones contractuales; mientras que la prestataria del servicio telefónico aduce que los montos excedentes se originaron por el cambio de plan solicitado por la propia demandante, a través de la página de la empresa de telecomunicaciones.

II.- A los efectos de determinar el marco jurídico aplicable al “sub-lite”, es preciso recordar que el art. 42 de la Constitución Nacional otorga protección a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, garantizando una información adecuada y veraz, la libertad de elección, condiciones de trato equitativo y digno, inspirándose tal precepto en la protección del co-contratante que negocia en posición de inferioridad, mandato que se encuentra reflejado en la ley 24.240.

Del mismo modo, se ha dicho que “en principio, todo individuo que adquiera un bien o utiliza un servicio, ha de ser considerado consumidor o usuario para el ejercicio individual de los derechos que la ley 24.240 establece, salvo prueba de falsedad o presunción fundada en contrario” (conf. Farina, J.M. en “*Defensa del consumidor y el usuario*”, Astrea, Bs. As., segunda edición, pág. 42).

III.- En el caso de autos, teniendo en cuenta el marco en el que se desenvuelve la relación jurídica de que se trata, no es dudoso que la cuestión debe ser analizada a la luz de los arts. 5, 40 y concordantes de la ley citada (LDC), y, por supuesto, del 42 de la Constitución Nacional.

Cabe señalar que el art. 5 contempla la protección del consumidor y su texto prevé: “*Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios*”. El art. 40 de la LDC atañe a los daños originados en el riesgo o vicio de la cosa o de la prestación del servicio.



Se ha dicho sobre la responsabilidad objetiva, que el mentado artículo 40 consagra un sistema de responsabilidad en el cual el factor de atribución es el vicio o riesgo de la cosa (o el vicio o riesgo del servicio prestado), de manera tal que la víctima sólo debe acreditar el daño sufrido y la relación de causalidad entre este último y la cosa o servicio en cuestión, prescindiendo de la prueba de la culpa del legitimado pasivo (*conf. Farina, Juan M., "Defensa del consumidor y del usuario", Ed. Astrea, Bs. As., 2000, p. 453*).

A la vez, para hacer jugar la responsabilidad indicada, el consumidor damnificado debe probar el defecto, el daño y la conexión causal entre el defecto y el daño (*conf. Pizarro, D., Responsabilidad civil por riesgo creado y de empresa, Buenos Aires, 2007, t. II, pp. 381/382*). Por su parte, para exonerarse de esa responsabilidad, total o parcialmente, el presunto responsable debe probar "...que la causa del daño le ha sido ajena..." (*conf. artículo 40 in fine de la ley 24.240*), esto es, debe acreditar la culpa de la víctima, el hecho de un tercero por quien no debe responder (no siendo terceros entre sí todos los que intervienen en la cadena de producción y comercialización), o el caso fortuito ajeno al producto o cosa que fracture la relación de causalidad (*conf. CNFed. Civ. y Com., Sala I, causa 8153/17 "Sosa, Francisco Javier c/ First Data Cono Sur S.R.L y otros" del 16.9.21; Sala III causa N° 30638/2019 del 15.10.24, voto del Dr. Fernando Uriarte, y sus citas*).

IV.- Con relación a los medios probatorios, la valoración y la carga de la prueba impuesta por el art. 377 del CPCC ha sido alterada tanto con la teoría de la carga probatoria dinámica como con la sanción de la ley 24.240.

De tal suerte que, el carácter tuitivo de dicha norma agravó la carga que pesa en cabeza del proveedor de bienes y servicios. Al respecto, establece el art. 53, tercer párrafo, que “ *Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las*





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”.

Trasladados esos conceptos al caso sub examine, adelanto que, según mi criterio, la demandada ha logrado demostrar, con prueba suficiente, el fundamento central de su defensa.

En efecto, conforme enseña el informe pericial contable acompañado a la causa el 22/8/25, dictamen que no ha sido cuestionado por la accionante, el cambio de plan de 3G a 25G en las líneas 11-6766-1766, 11-6766-1777 y 11-5980-5892 se realizó a través de la App de Personal (ver respuesta al punto d del cuestionario de la parte actora), lo que naturalmente conduce a concluir que el traspaso fue solicitado por la propia reclamante o por una persona que en la práctica utilizaba sus líneas y tenía acceso a sus datos.

Nótese que al contestar el punto e) la experta contadora mencionó los mecanismos de verificación de identidad con los que contaba la demandada a la fecha en la que se solicitaron los cambios de plan.

Desde otro ángulo, tampoco mejora la suerte de la demanda entablada la prueba informativa recabada en el expediente. Adviértase que conforme el DEO recibido el 24/2/25 del Ente Nacional de Comunicaciones, no consta en ese Organismo reclamo alguno presentado por la señora Elizabeth Anabella Carina Lopresti, así como tampoco respecto a las líneas N°: 11-6766-1766, 11-6766-1777 y 11-5980-5892.

Sumado a ello, la Asociación de Usuarios y Consumidores Unidos comunicó a fs. 218 que desde octubre de 2022 hasta abril de 2025 recibió sólo 5 denuncias contra la accionada referidas a cambios de planes de manera unilateral sin consentimiento del usuario, así como casos de sobrefacturación, entre otros supuestos dentro de los mismos 5 casos.

Sobre tales bases, toda vez que Telecom Argentina SA ha conseguido demostrar que el cambio de plan fue gestionado por la propia reclamante, no cabe atribuirle responsabilidad alguna a la prestadora del servicio de telecomunicaciones, puesto que



no se acreditó la ilegitimidad del acto que se pretende impugnar, esto es, que el aumento de la facturación por el cambio de plan haya sido injustificado e ilegal; por lo tanto, la pretensión indemnizatoria debe ser denegada.

V.- En lo que respecta a las **costas** del proceso, **se imponen a la parte actora** vencida por no encontrar motivos suficientes para apartarme del principio objetivo de la derrota (art. 68 CPCCN).

Por los fundamentos que anteceden, **FALLO:** Rechazando la demanda instaurada por la **Sra. Elizabeth Anabella Carina Lopresti** contra **Telecom Argentina SA**, con costas a la primera en su calidad de vencida (art. 68 del CPCC).

Atendiendo al mérito, eficacia y extensión de la labor profesional desarrollada en autos, el monto reclamado y sus intereses respectivos, regulo los **honorarios** del letrado apoderado de la parte demandada, **Dr. Marcelo Alejandro Markitian**, en la cantidad de **14 UMAS** que equivalen actualmente a **\$1.258.250**. Asimismo, establezco los honorarios de la letrada patrocinante de la parte actora, **Dra. Bárbara Ludmila Sanz**, en la cantidad de **7 UMAS** que representan **\$629.125** (*conf. arts. 16, 19, 20, 21, 22, 26, 29 y 58 de la ley 27.423; Res. 235/26 CSJN*).

Considerando la labor pericial efectuada y el mínimo contemplado en el art. 61 de la ley 27.423, se fijan los emolumentos de la **perito contadora Miriam Nora Alonso** en **6 UMAS (\$539.250)**.

Fíjanse los honorarios de la **conciliadora María Cristina Pilotto** en **25 UDR** que ascienden ahora a la suma de **\$83.700** (*Dec. 324/19 y 1086/19*).

Regístrese, publíquese (art. 7 de la Ac. 10/25 de la CSJN), **notifíquese por Secretaría** a las partes y al Sr. Fiscal Federal, y oportunamente, **ARCHIVESE**.





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

