



Poder Judicial de la Nación

En Buenos Aires, a los 23 días del mes de diciembre de dos mil veinticuatro, se reúnen los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, con la asistencia del Señor Prosecretario “Ad-Hoc”, para entender en los autos caratulados “**ASOCIACION POR LA DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES C/ TELECOM PERSONAL S.A. S/ SUMARISIMO**” (Expediente N° 49837/2007), originarios del Juzgado del Fuero N° 20, Secretaría N° 39, en los cuales, como consecuencia del sorteo practicado de acuerdo con lo establecido por el art. 268 del CPCCN, resultó que los Sres. Jueces de esta Sala deben votar en el siguiente orden: *Dr. Héctor Osvaldo Chómer* (Vocalía N° 1), *Dr. Alfredo Arturo Kolliker Frers* (Vocalía N° 2) y *Dra. María Elsa Uzal* (Vocalía N° 3).

Estudiados los autos se planteó la siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?

A la cuestión propuesta, el Señor Juez de Cámara, *Dr. Héctor Osvaldo Chómer* dijo:

I. LOS HECHOS DEL CASO.

1.) *Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores* (en adelante, *ADUC*) promovió demanda colectiva contra *Telecom Personal S.A.* requiriendo que se ordene (i) el cese en su práctica manifiestamente arbitraria e ilegal, al omitir la debida información y facturar y cobrar el tiempo en el aire de las llamadas respondidas por el “*contestador personal*” o cualquier otra denominación del contestador automático, por sostener que no constituía comunicación; b) el cese en su actuar arbitrario e ilegal con los clientes que suscribieron la “*solicitud de servicios*” antes del año 2006, de cobrarles las llamadas a partir del momento en que presionan la tecla *send* o tecla verde, dada la ausencia de comunicación efectiva entre quien llama y quien debería ser el receptor de tal llamado; y c) que se le reintegre a cada uno de los usuarios las sumas que fueron ilegítimamente percibidas por esos dos conceptos en el período comprendido entre el



19/06/04 y la fecha en que se produzca el cese del mencionado actuar; todo ello, con expresa imposición de costas a la demandada.

La accionante sustentó su legitimación para demandar del modo en que lo hizo, representando los intereses colectivos de todos los usuarios afectados por la conducta de la accionada, en razón de lo dispuesto por el artículo 43 de la Constitución Nacional y los artículos 52, 55 y concordantes de la Ley 24.240.

Explicó que la empresa demandada ofrecía al público un servicio de telefonía celular, cargando y cobrando a los usuarios *dos* conceptos, sin que se cumpliera con la debida información y, por ende, en violación de lo normado por la Ley de Defensa del Consumidor.

Sostuvo que, por un lado, la demandada cobraba los minutos de aire cuando los usuarios accedían a las casillas de mensajes denominado “*contestador personal*” para escuchar los mensajes de voz, cuya práctica resultaba abusiva por no haber anoticiado a los clientes de su cobro. Señaló que en la facturación mensual no se discriminaba el costo de las llamadas para acceder al contestador automático y escuchar los mensajes y que dicha práctica fue reconocida por la demandada al efectuar el descargo en las actuaciones administrativas 3861-DGCyPC-2006 que tramitaron ante la Dirección de Defensa y Protección al Consumidor.

Postuló, por otro lado, que también la demandada omitió informar a sus clientes que las llamadas efectuadas desde sus teléfonos celulares eran facturadas desde que el cliente presionaba la tecla “*send*” o tecla verde hasta que se presionaba la tecla “*end*” o tecla roja, se haya establecido o no comunicación con otro teléfono. Resaltó el hecho de que la práctica desplegada ignoraba la recomendación dada por la *Unión Internacional de Telecomunicaciones* (CNC Ginebra 1993) que encomendaba que la duración tasable debía comenzar cuando se estableciera comunicación entre el número llamante y el número llamado.

Manifestó que la demandada recién modificó esa práctica en el año 2006, por lo que concluyó que el universo de clientes que suscribió la solicitud de servicio en años anteriores al 2006, no fue informado de la modalidad de facturación, motivo por el cual, solicitó que los montos indebidamente retenidos sean reintegrados a los usuarios afectados.

Entendió que, a raíz del mencionado proceder, la demandada violó el



derecho a una información adecuada y veraz, indujo a engaño a sus usuarios y produjo un enriquecimiento sin causa que debía ser reparado.

Ofreció prueba.

2.) En fs. 3080/3095 compareció *Telecom Personal S.A.* y contestó demanda, solicitando su rechazo, con costas.

Como primera medida, opuso excepción de incompetencia -que luego fuera rechazada en fs. 3211-.

Sostuvo que la instancia judicial no se encontraba habilitada en virtud de la tramitación en curso de las actuaciones administrativas ante la *Secretaría de Defensa del Consumidor de la Ciudad de Bs. As.*, siendo el objeto del reclamo en dicha sede idéntico al que se entablaba en este expediente.

Aseveró, en lo que respecta a la cuestión de fondo, que cualquier modalidad adoptada para la tasación y facturación de las llamadas, fue realizada en ejercicio de la total libertad que se tenía para hacerlo, siempre dentro de los límites legales signados por la transparencia de la información y el interés público tutelado por la autoridad de aplicación. Adujo que los planes que ofrecía la empresa fueron siempre informados a la autoridad correspondiente, sin que merecieran observación alguna a su respecto.

Indicó, además, que en los contratos se consignaba en forma expresa cómo se tasaban las llamadas, siendo los propios usuarios los que elegían y solicitaban uno de los planes y, en su caso, el tipo de abono, por lo que -afirmó- no fue omitido el deber de transparencia impuesto por el artículo 35 del *Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles* y Resolución 37/2003 de la *Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor*.

Expuso, respecto de la facturación de las llamadas respondidas por el contestador automático, que el reclamo resultaba improcedente en tanto se trataba de una práctica que no podía considerarse ilegal por tratarse de la contraprestación de un servicio. Explicó que los clientes al solicitar la línea tenían que indicar el plan que deseaban contratar y las condiciones de tales planes les eran informadas al interesado por el vendedor, entregándole un manual al tiempo de la contratación.

Manifestó, con respecto al reclamo por el cobro de las llamadas desde el momento en que se presione la tecla "*send*" para aquellos usuarios que suscribieron las



solicitudes de servicio antes del año 2006, que su parte tenía derecho al cobro del servicio por ser efectivamente prestado, y que éste fue cobrado a los clientes que contrataron el servicio con factura y sólo cuando la llamada era exitosa.

Consideró, por lo demás, que la falta de precisión en las solicitudes de servicios no significaba que los clientes tengan derecho a que se les preste en forma gratuita un servicio que efectivamente utilizaron.

Propició, en base a ello, por el rechazo de la pretensión, alegando que el reclamo no contaba con respaldo normativo, cuando, además, su parte actuó dentro del marco de legalidad, brindó la información necesaria a sus clientes acerca de la modalidad de tasación de las llamadas y sólo impuso el pago del servicio efectivamente prestado.

Por último, opuso excepción de falta de legitimación activa señalando que el reclamo consistía en derechos que son de carácter patrimonial puramente individuales, por lo que su ejercicio y tutela se encontraba a cargo de cada uno de los potenciales afectados.

Ofreció prueba.

3.) La demandada denunció como hecho sobreviniente el dictado de la resolución 45/2012 del 31/05/12 que dispuso que el tiempo de tasación de las llamadas comenzara desde el momento en que el abonado contestaba directamente o a través de una casilla de mensajes, hasta el momento que finalizara la comunicación. Consideró que el reclamo de las presentes actuaciones se tornó de abstracta resolución. Corrido el pertinente traslado, la actora contestó en fs. 3238/3239, solicitando su rechazo.

4.) Integrada la “*litis*” de este modo, se resolvió abrir la causa a prueba y, habiéndose producido las ofrecidas conforme da cuenta la certificación actuarial de fs. 4321 y su actualización en fs. 4325, los autos fueron puestos a los efectos del art. 482 CPCC, habiendo hecho uso del derecho a que refiere esa norma la actora en fs. 4330/4339 y la demandada en fs. 4341/4346, dictándose finalmente pronunciamiento definitivo de manera electrónica el 09/11/23.

II. LA SENTENCIA APELADA.

Así planteado el caso, en su sentencia el Señor Juez de la anterior instancia resolvió hacer lugar a la demanda colectiva incoada por la *Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores -ADUC-* contra *Telecom Personal S.A.*



condenándola a restituir a sus clientes con facturación pospago, comprendidos en el periodo 16/06/04 al 31/12/05, a razón de \$38,50 mensuales durante el año 2004 y \$24,08 durante el año 2005 por aquellos cobros indebidos por la modalidad de facturación "*send to end*" y durante la conexión al "*contestador personal*", con más intereses, según liquidación diferida a la etapa de ejecución de sentencia, con costas a la demandada en su calidad de parte perdidosa.

Para así decidir, comenzó anticipando que la excepción de falta de legitimación no prosperaría, dado que la actora se encontraba habilitada para accionar en los términos del art. 43 de la CN, en defensa de los derechos de los consumidores que consideraba afectados y amenazados, así como también se hallaba legitimada en función de las previsiones contenidas en los arts. 52 a 54 de la LDC.

Señaló que la accionante acreditó su inscripción ante el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores y que el derecho cuya protección procuraba era de incidencia colectiva referente a intereses individuales homogéneos, encontrándose cumplidos los recaudos para hacer viable la acción colectiva en los términos de la doctrina sentada por la CSJN en el precedente "Halabi". Frente a ello, juzgó que la asociación demandante poseía legitimación para actuar en representación de los intereses individuales homogéneos de los clientes de la sociedad demandada.

Afirmó, en otro orden, que la promoción del procedimiento administrativo no impedía que se tramitara un proceso judicial paralelo. Recordó que la Ley 24.240, establecía las dos vías y que no era preciso el agotamiento de la administrativa para acceder a la judicial. Agregó que los procesos tenían diferente objeto, destacando que mientras el administrativo preponderantemente perseguía fines sancionatorios, el judicial ventilaba controversias sobre derechos e intereses de fondo de los consumidores y usuarios, tendiendo a la satisfacción de sus respectivos derechos creditorios. Desestimó, en base a ello, la segunda defensa planteada por la accionada y se adentró en la cuestión sustancial de la *litis*.

Refirió que el meollo argumental de la actora conducía a abordar si la demandada lesionó el derecho a una adecuada información a los usuarios, ya que en la demanda se había sostenido que al momento de contratar el servicio no se proporcionó el dato concerniente a que se facturaría el tiempo en el aire al atender el contestador



automático o al presionar la tecla *send* hasta su finalización *end*, se hubiera realizado o no comunicación alguna.

Manifestó, al respecto, que la información suministrada a los usuarios tenía por miras hacer posible que el público destinatario pudiera comprender lo contratado, misión que importaba una expresión con precisión y claridad y, desde tal enfoque, aseveró que no encontraba que el mencionado deber se hubiera cumplido en el caso de autos.

Reparó en el hecho de que la demandada no negó que se hubiera facturado a los clientes el tiempo en el aire al acceder a la casilla de mensajes, así como tampoco que se facturara el tiempo en el aire desde que se presionaba la tecla "*send to end*", hubiera o no comunicación.

Hizo hincapié en que el reproche a la prestadora del servicio se basó en el *deber de informar* una prestación que iba a ser facturada y que no radicó, por el contrario, en la legitimidad para fijar las pautas del servicio ofrecido, en punto a la aprobación y/o supervisión del mismo por la autoridad regulatoria, ni que pudiera cumplir con las pautas del mercado de telefonía, por lo que sólo correspondía determinar si los usuarios/consumidores habían sido debidamente anoticiados de ello para contratar el servicio.

Indicó que en fs. 756/58 se autorizó la producción de prueba anticipada, para la obtención de copias de los contratos de telefonía celular celebrados por la demandada con sus clientes, desde el 16/10/2004 al 16/10/2007 a razón de cincuenta por año; y que conforme emanaba de esos contratos y reconoció en su responde inaugural la propia *Telecom*, recién a partir de los contratos celebrados en el año 2006 se agregó la cláusula décimo quinta punto uno (15.1) en donde se especificó la modalidad de tasación de una llamada que comienza desde que se presiona la tecla *send* siempre y cuando el destinatario conteste.

Remarcó que en los contratos 2004/2005 no se brindaba información alguna acerca de la facturación del servicio conforme modalidades facturadas y que sólo se informaba acerca del plazo para objetar las facturas, los efectos en caso de mora en el pago y las modalidades de llamadas CPP Y MPP, pero nada sobre lo que aquí se reclamó.



Infirió, de ello, que en los contratos anteriores al año 2006 no se desprendía que se hubiera discriminado el costo de las llamadas para acceder al *contestador automático*, o desde que se presiona la tecla *send to end* a fin de poder el usuario conocer que dicho espacio se le estaba facturando, ni se incorporó otra documentación para demostrar lo contrario, por ejemplo los tipos de planes o el manual del usuario que informó la accionada en su contestación de demanda, lo que podría haber sido proporcionado por la demandada que tenía mayor aptitud y facilidad para proporcionar documentación que era de la empresa (art. 53 art.3° LDC).

Apreció, en ese marco, vulnerado el derecho de información conforme los prescriben los arts. 4, 9 y 35 de la Ley 24.240, por lo que juzgó que correspondía hacer lugar a la demanda por devolución de las sumas percibidas por tal concepto.

Señaló que si bien la accionada alegó que el pronunciamiento devendría de abstracta resolución debido a que a partir del año 2006 se incorporó en la cláusula referida a la "tasación de llamadas" una nueva forma de tasar las comunicaciones efectuadas entre teléfonos celulares, entendió que ello no tornaba abstracto el reclamo resarcitorio que pretendía la asociación accionante por el lapso que no se cumplió con la debida información.

Declaró entonces que la demandada violó el derecho de información de los usuarios que suscribieron contratos con *Telecom Personal S.A.* para disponer del servicio de telefonía móvil entre el período 19/06/04 y todo el año 2005, ello así en tanto el reclamo patrimonial se circunscribía al período transcurrido desde los tres años anteriores a la última audiencia de mediación y hasta el cese de esa práctica.

Hizo notar que en los contratos durante el 2004 y 2005 si bien se incluía la estipulación sobre "modalidad CPP y MPP" que aludían al derecho de facturación del "tiempo en el aire", no existía la previsión sobre la "modalidad de tasación de llamadas" que sí luce en los contratos celebrados desde el 2006, cuyo pto.15.1, condicionaba la facturación a que la llamada fuese exitosa, esto es, que en el número de destino conteste la llamada alguna persona o un contestador u otro medio electrónico.

Sostuvo que hasta ese año e incluso conforme la tramitación de la denuncia en sede administrativa, el reproche vinculado al cobro del tiempo de uso del servicio de contestador automático se vinculaba también a la falta de información al respecto. Sobre ello, afirmó que al no estar acreditado en la causa que en los contratos



posteriores al 2006 se comercializaran u ofrecieran con referencia alguna a la gratuidad del uso del contestador automático, la previsión contenida sobre la "modalidad de tasación de llamada" antes referenciada, donde también se incluían los contestadores u otro medio electrónico, permitía despejar ese reparo.

Expresó que con la inclusión de esa previsión contractual a partir del año 2006 se consideraba superado el óbice relativo a la violación del deber de información, tanto respecto de la facturación "*send to end*" como de aquella propia del acceso a casillas de mensajes.

Respecto a la condena, indicó que a los fines de determinarse el *quantum* indemnizatorio se debía tener en cuenta lo expuesto tanto por el perito informático como por la perito contadora, ya que más allá de la impugnación vertida por la demandada, lo cierto era que las pericias fueron realizadas conforme las pautas consensuadas por las partes.

Agregó que la impugnación encaminada a cuestionar ambas pericias basada en que correspondía diferenciar el plan que adoptaba cada usuario, no resultaba atendible, dado que era un hecho que los consumidores no pudieron hacer por desconocer la forma de facturación durante el período por el cual es admitido el reclamo. Entendió, así, que al violentarse el derecho de información, se violentó la libertad del usuario a la elección del plan.

Puntualizó que la demandada no efectuó ningún esfuerzo probatorio para acercar documentación idónea a fin de brindar claridad a tan dificultosa tarea de peritaje y que existió consenso entre las partes en los días tomados como muestreo al azar, por lo que mal podía cuestionar la demandada la forma de trabajo de los peritos.

Sostuvo que a los efectos de la cuantificación patrimonial, se tomarían en consideración los montos informados por los peritos actuantes en el proceso, pero limitados al período que va desde el 19/06/04 hasta el 2005 íntegramente y ponderando los montos informados por la perito contadora y el perito informático. Admitió, por ello, la pretensión de reintegro respecto de los clientes con servicio *pospago* -tal como fue informado por la demandada, peritado por los expertos y admitido por la actora- por ser aquellos en que se les cargó en la facturación los minutos en el aire no informados.

Precisó, en base a ello, el parámetro para la condena: (a) por lo percibido bajo la modalidad: sobre un universo "*send to end*" año 2004 de 1.004.000 clientes



pospago, un valor a reintegrar mensual por cliente de \$32,05, a computarse desde el 19/06/04 es decir por 196 días; en tanto que para el año 2005, sobre un universo de 2.112.000 clientes pospago, un valor a reintegrar mensual por cliente de \$20,02, a computarse por los 365 días de ese año y (b) por la modalidad montos facturados “*contestador personal*” sobre el mismo universo de clientes y período: para el año 2004 un valor a reintegrar mensual por cliente de \$6,50; en tanto que para el año 2005, un valor a reintegrar mensual por cliente de \$4,06.

Señaló, por último, que en atención a los millones de clientes alcanzados y lo escaso de la determinación de los intereses del reintegro desde cada mes de facturación, se procedería a computar las accesorias desde el cese de la práctica, es decir a partir del 1/01/06; intereses que se computaran por aplicación de las tasas activas del Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento de documentos a 30 días, sin capitalizar; cuya liquidación difirió para la etapa de ejecución de sentencia.

III. EL PEDIDO DE APERTURA A PRUEBA Y LOS AGRAVIOS.

1.) Contra dicha decisión se alzaron ambas partes mediante los recursos fundados por la actora en fecha 19/03/24 y por la demandada con fecha 26/03/24. Mientras el de la actora fue replicado por *Telecom* con fecha 10/04/24, el de la demandada tuvo respuesta de *Aduc* con fecha 17/04/24.

Previo a ello, ambas partes solicitaron y se les concedió un plazo de suspensión de veinte días con fines conciliatorios (véase fd. 4551), finalizado dicho plazo sin acuerdo; luego, tras la reanudación del proceso, la demandada requirió la reapertura a prueba en esta instancia con el objeto de realizar una nueva pericial contable y una nueva pericial informática.

Para sustentar este último requerimiento, indicó la demandada que en la etapa probatoria impugnó ambas periciales, por considerar que fue erróneo el cálculo efectuado sobre los balances de la empresa y sin que surgiera del sistema de tasación, fraccionamiento y facturación empleados por la empresa. Puntualizó que los valores indicados en la pericia y que fueron tomados por el juez de grado para materializar la condena no eran los reclamados en la demanda.

Sostuvo que el juez se basó en el anexo 3 del informe contable, donde se indicó que para el año 2004 el valor a reintegrar era de \$ 32,04 mensual y para el 2005 era de \$20,02 mensual por cliente alcanzado, sin embargo en la respuesta al punto G la



perito había comunicado que de la compulsa realizada la demandada no había proporcionado los detalles de facturación ni de clientes, por lo que infirmó el dato surgido en los *balances* que incluían el total de "ventas" de la compañía, cuando debió computar la facturación por tráfico de servicio telefónico.

Consideró, además, que existía una incongruencia en el resultado arribado por el perito para el año 2004, si contabilizó un ingreso por cliente de \$35, según el tiempo de espera 14,59 (25% de minuto) y con un reintegro correspondiente de \$32,04.

Aseveró que lo mismo ocurrió con el año 2005, en donde el *balance* precisaba que el ingreso promedio por cliente había sido de \$36, impulsado por la mayor incidencia de servicios de valor agregado y, entonces, advirtió que la misma ecuación daría en el mejor de los supuestos un valor por tiempo de espera de \$9, muy distante de los \$20,04 informados por la perito y valorados en el fallo.

Entendió que, cuanto menos, el resultado informado en la pericia no encontraba lógica aritmética a partir de los datos objetivos que surgen de los *balances* de la empresa.

Advirtió que lo anterior significaba que, de todas las llamadas realizadas por un cliente que hubiera sido atendida por el destinatario, la empresa debía reintegrar al cliente el valor proporcional de 14,59 segundos sobre el valor total del minuto de comunicación. Puso énfasis en que ello no fue lo reclamado en la demanda y que no era conciliable con el sistema de tasación y facturación empleado por la empresa.

Asimismo, postuló que el fraccionamiento de las comunicaciones de telefonía móvil fue por minuto desde el nacimiento del servicio hasta el año 2013, tanto si la comunicación duraba 0,1 segundo o 59,59 segundos. Afirmó que le fue entregado al perito informático un archivo que contenía el tráfico del 3, 13 y 22 de mayo de 2016 del cual podía observarse el tiempo de interconexión y la duración de cada llamada, con lo cual consideró que el perito se nutrió de la información necesaria para la determinación de las llamadas en las que el tiempo de espera incidió en el cómputo de los minutos tarifados, y no lo hizo.

Corrido el traslado, *Aduc* lo respondió en fecha 05/04/24 solicitando su rechazo.



2.) En su recurso, la accionante cuestionó el límite temporal dispuesto en el fallo sólo para los años 2004 y 2005, cuando –adujo– la conducta ilícita de la demandada continuó por el cobro del "*contestador personal*" hasta el 2013 y por la tasación *send to end* hasta el año 2012, este último respecto de los contratos celebrados antes del año 2006, pero que continuaron vigentes en los años subsiguientes.

Indicó, en lo concerniente al cobro por el "*contestador personal*", que luego del 2006 se siguió ofrecieron el servicio como *gratuito*, de acuerdo a lo que surge de las constancias de autos, por lo que no había motivo para establecer la limitación temporal hasta aquel año, ya que –afirmó– la percepción ilícita del servicio continuó en los años sucesivos.

Continuó refiriendo, en relación al cobro *send to end*, que si bien fue incorporada la cláusula 15.1 con la información de la tasación de llamadas para los contratos que se suscribieran a partir del año 2006, la modificación era para aquellos que se suscribían a partir de allí, pero no implicaba la corrección de los que ya habían sido firmados los años anteriores, y que siguieron vigentes sin la información correspondiente. Sostuvo que la demandada no demostró que diera de baja o rectificara los contratos anteriores.

Controvirtió además el fallo por haber excluido de la condena a los clientes *prepagos*, señalando que si bien el año 2006 se había incluido la cláusula 15.1, lo cierto era que, en los años anteriores, la ilicitud había existido de igual modo que para los *pospagos*.

Por último, cuestionó la aplicación de los intereses recién desde el 1/10/06, cuando la pericia contable estableció el detalle del reintegro mensual, por lo que, según su óptica, no existieron motivo para condonar a la demandada por dos años en el pago de los accesorios, en perjuicio de los consumidores.

3.) De su lado, *Telecom* comenzó su crítica señalando que la inclusión de la cláusula 15.1 en los contratos a partir de 2006, no podía suponer que existiera ausencia de información en los contratos anteriores a esa fecha ni que, como correlato, deba reintegrarse a los clientes la totalidad de las sumas que, por ese concepto, se facturaron; ello a tenor de que el sistema no se encontraba cuestionado y el servicio fue prestado y, por lo tanto, obligaba al usuario a cumplir con la contraprestación de pago prevista en el plan contratado.



Sostuvo que no se trataba en el caso de una cláusula reputada de nula, ni tampoco de un pago sin causa, desde que el cobro estaba comprendido en la modalidad contractual pactada y la tarifa se encontraba aprobada por la autoridad de aplicación. Recordó que la sentencia se fundó en un deber informativo, que –afirmó– fue debidamente satisfecho. Indicó, en efecto, que el deber de información era progresivo y avanzaba con el tiempo, por lo que no debía juzgarse, bajo paradigmas actuales, los deberes informativos existentes al momento de los hechos analizados.

Recordó que el texto original del art. 4 de la ley 24.240 -vigente al momento de los hechos- indicaba que la información debía ser veraz, detallada, eficaz y suficiente respecto de las características esenciales del servicio, y luego fue modificada la norma agregándose que debían informarse también las características esenciales del servicio, las condiciones de comercialización y que fueran proporcionadas con la claridad necesaria para que permitiera su comprensión.

Manifestó la apelante que el fallo descalificó los contratos correspondientes a los años 2004 y 2005 porque recién en el 2006 se agregó la cláusula 15.1, pero, arguyó, dicha cláusula era una "condición de comercialización" y no una "característica esencial" del servicio. Remarcó que los consumidores contaban con la totalidad de la información del tarifario tanto recurriendo a la página *web* de la prestadora, como a la autoridad de aplicación y que pesaba también sobre aquéllos el deber de colaboración para lograr ser informados.

Entendió, que, entonces, a partir del año 2006, la demandada incorporó *detalles* en sus contratos modelos acerca de ciertas "condiciones de comercialización", empero que no importaban un incumplimiento previo para aquellos modelos contractuales precedentes, ya que respondían a una progresividad en la comprensión de los deberes informativos. Manifestó, además, que si todas las "modalidades de comercialización" debían ser incorporadas, se transformaría el contrato en un manual de imposible lectura.

Expuso que el sentenciante reflejó ideas conceptuales del deber de información, sin embargo bajo afirmaciones que, en este caso, resultaban dogmáticas, dado que no existían consumidores afectados por el incumplimiento en la prestación del servicio que pudieran expresar cómo se había viciado su consentimiento, frustrado sus derechos o infringido un daño.



Expresó que los usuarios fueron aumentando en los años 2004 y 2005 y, aún más, en el año 2006 -cuando ya había sido incorporada la cláusula 15.1-, lo que demostraba la inconsistencia del argumento relativo a que la previa ausencia de la cláusula privó a los consumidores a que pudieran ejercer su derecho de opción.

Adujo que, en su momento, no era una circunstancia relevante informar en el contrato que las llamadas efectivamente realizadas se facturaban desde el momento en que se pulsa la tecla “*send*” hasta “*end*”, por cuanto no era una característica del servicio cuyo conocimiento permitiera ejercer el derecho de opción.

Observó que cualquier persona con conocimiento medio y de buena fe podía concluir que, cuando se pulsa la letra “*end*” la llamada concluye y nada más podía ser cobrado al usuario, por lo que esa misma persona debía llegar a la conclusión de que, por el costo que genera, la llamada debía ser cobrada desde que se pulsa la tecla “*send*”.

Mencionó que sus competidoras, *Amx* y *Telefonica* cobraban desde uno y otro pulso sin importar la materialización del llamado, por lo que el sistema ofrecido por su parte era más beneficioso que el de aquéllas y similar al que se aplicaba en otras naciones comparables.

Insistió en que la modalidad de cobro fue legítima, donde los interesados se nutrían de información mediante los medios propios de esa época y de acuerdo a las normas regulatorias, además de que la telefonía se trataba de un servicio desregulado, abierto y competitivo, de manera que sus precios eran formados por el libre juego de la oferta y demanda, contando las empresas con amplia facultad para fijar las tarifas.

Refirió a los decretos y resoluciones que permitían la libertad en las modalidades de tasación y facturación de llamadas, y que el cambio en las tarifas sobrevino por la Resolución S.C. 45/12 en la que se hizo mérito de las tasaciones imperantes en aquel entonces, donde se contabilizaba el tiempo de espera en supuestos de comunicación efectiva y aún cuando no era contestada la llamada.

Cuestionó el fallo, para la eventualidad de que se hiciera lugar a la demanda, en lo concerniente a la fórmula para determinar la indemnización, desde que su parte impugnó las pericias, sin que los peritos dieran respuesta a las cuestiones introducidas en los escritos impugnatorios y, por tal motivo, se terminó fallando bajo cómputos incongruentes provenientes de *balances* y que no respondían al puntual



reclamo de autos, cuyos cálculos objetó de igual modo que en la presentación en la cual requirió la reapertura a prueba en esta instancia.

IV. LA SOLUCIÓN.

1. El thema decidendum:

Traídos los agravios sostenidos por las partes, y hallándose firme la cuestión concerniente a la legitimación que la actora posee para actuar en representación de los intereses individuales homogéneos de los clientes de *Telecom*, el *thema decidendum* se ciñe a determinar, principalmente, si corresponde confirmar la sentencia de primera instancia en cuanto consideró configurado el incumplimiento al deber de información en lo que respecta al cobro de dos conceptos no especificados en los contratos de adhesión suscriptos por los clientes de la demandada durante el periodo junio 2004/diciembre 2005 o si, por el contrario, procede hacer lugar al recurso interpuesto por la accionada, en cuanto considera que dicho deber fue apropiadamente satisfecho bajo los parámetros normativos de aquella época.

Sólo para el supuesto de que fuera determinado que efectivamente existió omisión en la información suministrada a los consumidores, procederá ingresar en los restantes agravios introducidos por ambas partes en lo relativo a la identificación de los periodos en los que se verificó el incumplimiento, la extensión de los contratos alcanzados y las pautas para la determinación de la condena. Por último, corresponderá establecerse el *dies a quo* del cómputo de los intereses, en tanto también fue materia de agravios.

2. Aclaración preliminar:

Respecto al planteo formulado por *Telecom* a fin de que se realice una nueva pericial contable y una nueva pericial informática, procede señalar que, en rigor, el pedido formulado no constituye un mero requerimiento de apertura a prueba en esta segunda instancia, que bien podría ser descartable por no haber ofrecido esa parte ninguna medida en la anterior instancia; más bien la petición intenta sea completada una peritación que se califica como inconclusa, pero lo cierto es que lo supuestamente faltante de consideración alude a cierta cuantificación de la condena y eso es aspecto concerniente a la eventual etapa de ejecución de la sentencia, que, como tal, sólo resultará relevante en caso de confirmarse lo sentenciado en primera instancia.



Por ello, en mi parecer corresponde proponer al acuerdo el rechazo de tal propuesta y consiguientemente analizar los cuestionamientos recursivos de los apelantes.

3. El incumplimiento al deber de información:

Corresponde ingresar al tratamiento de los agravios desarrollados por la demandada contra la procedencia sustancial de la pretensión.

Como se reseñó, la sentencia de grado halló configurado el incumplimiento al deber de información, reparando en el hecho de que, en los contratos comprendidos en el periodo junio2004/diciembre2005, ninguna cláusula hacía mención a cómo se efectuaba la facturación del servicio. Hizo hincapié el sentenciante *a quo* en que no se desprendía de los contratos agregados al proceso que se hubiera discriminado el costo de las llamadas para acceder al *contestador automático*, así como tampoco que el cobro se contabilizaba desde que se presionaba la tecla *send to end* a fin de poder el usuario conocer que dicho espacio se le estaba facturando.

Destacó, además, que no fue incorporada al proceso documentación para demostrar los tipos de planes y el supuesto manual del usuario que informó la accionada en su contestación de demanda, lo que debió ser proporcionado por ésta, en tanto tenía mayor aptitud y facilidad para proporcionar documentación que era de la propia empresa (art. 53 art.3° LDC).

En su agravio, la demandada cuestionó dicha decisión señalando que la inclusión de la cláusula 15.1 en los contratos suscriptos a partir de 2006, en los que se se aludía el detalle del servicio cobrado, no podía suponer *per se* que existiera ausencia de información en los contratos suscriptos en el periodo junio2004/diciembre2005.

Remarcó, como fundamente de su defensa, que la tarifa cobrada resultaba legítima con aprobación de la *Autoridad de Aplicación*. Sostuvo, además, que el servicio era efectivamente prestado, por lo que no había motivo para suponer que era gratuito. Recordó que los usuarios contaban con la información recurriendo a la página *web* de la prestadora y que los conceptos cuestionados se trataban de "condiciones de comercialización" y no de "características esencial" del servicio. Agregó que tampoco podía concebirse que el contrato se transformara en un manual de imposible lectura. Entendió, por último, que la inclusión de la cláusula referida respondió a una



progresividad temporal en la comprensión de los deberes informativos y no a la corrección de un previo incumplimiento.

Ahora bien, resulta pertinente recordar que no se encuentra debatido aquí la *legalidad y legitimidad* que la demandada contaba para cobrar a los usuarios los dos conceptos facturados, estos son, el tiempo en el aire al atender el *contestador automático* y el cómputo al presionar la tecla *send* hasta su finalización *end*, pues, valga reiterar, el reproche formulado a *Telecom* tuvo sustento en la carencia de suministro de información adecuada en lo concerniente al cobro de los aludidos conceptos, en violación al art. 4 de la ley 24.240, sienta éste el marco que debe dársele a la cuestión en debate. Dicho encuadre, entonces, dispensa el análisis concerniente al marco regulatorio establecido por la *Autoridad de Aplicación* al que la demandada hace referencia, dado que ello no ha sido objeto de cuestionamiento en los presentes actuados.

Sentado lo anterior, procede señalar, en lo que aquí interesa, que el artículo 42 de la Constitución Nacional prevé 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”*.

En punto al derecho de acceder a una información adecuada y veraz, el artículo 4° de la ley 24.240, en su redacción original, preveía que *“quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos”*.

Luego, con la modificación de la ley 26.361 en el año 2008, el artículo quedó redactado de la siguiente manera: *“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización”*.

Finalmente, conforme la modificación introducida por la ley 27.250, la norma establece, actualmente, que *“el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y*



proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición”.

Entiéndase que las disposiciones referentes al derecho a la información a los usuarios se enmarcan dentro de un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación que tiene su fundamento último en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

De este modo, teniendo en cuenta que la normativa transcrita no introduce distinciones al respecto, la obligación de brindar información rige en todas las fases del contrato celebrado entre los prestadores de servicios y los usuarios. Por tal motivo, no es sólo relevante en la etapa precontractual, sino que también alcanza a la etapa contractual y postcontractual (conf. Stiglitz, Gabriel A., Hernández, Carlos A., Tomo I, La Ley, Primera parte - Parte general. *Relaciones de consumo*, Capítulo IV - *Derechos de los consumidores*, IV.2 - *Los derechos de los consumidores en la Constitución Nacional*, IV. *Derecho a la información*, 2005).

Específicamente, con relación a los usuarios, el deber de información implica una garantía de transparencia cuya finalidad es permitir que el consentimiento que este último presta al contratar por un producto o servicio haya sido formado reflexivamente.

Así, se ha sostenido que el deber jurídico de informar implica poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficiente como para evitar los daños o la inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si éstos no son suministrados. La ley obliga a ser “claros y sinceros”, deber que es violado cuando hay un ocultamiento de información, aunque el propósito no sea el engaño, ni haya intención (confr. Lorenzetti, Ricardo L., *Consumidores*, 1° edición, Santa Fe, Rubinzal – Culzoni, 2003, págs. 172, 174 y 178).

Pues bien, se encuentra fuera de debate que durante el periodo 2004/2005 la accionada aplicó la modalidad de tasación *send to end* y cobró las llamadas respondidas por el *contestador personal*, sin brindar información alguna a quienes suscribían el servicio. Frente a ello, se aprecia controvertido el derecho que ostentaban los consumidores y usuarios, en aquella época, de haber contado con información que



resultaba relevante, pues comprometía la *contraprestación principal* a cargo del universo de adherentes que contrataba el servicio de telefonía con la demandada.

La propia demandada recurrente es la que aduce, en el apartado 29 de su expresión de agravios, que a partir del año 2006 se incorporaron *detalles* acerca de ciertas condiciones de comercialización, exigencia que, entiende, recién se incorporó en la redacción modificada por la ley 26.361, a partir del año 2008. Sin embargo, la norma original, como se vio, ya preveía la obligación de suministrar información *veraz, detallada, eficaz y suficiente* sobre las características esenciales de la prestación, que engloba justamente los cargos que facturaba a sus clientes.

Es que la falta de una correcta y precisa información sobre el mecanismo de tasación de las llamadas aplicado, que conduce a facturar el tiempo de aire desde que se presiona la tecla *send* y no desde que la comunicación se establece, que sería lo razonablemente esperable desde la perspectiva del consumidor, conculcó el equilibrio de posiciones perseguido por el ordenamiento jurídico y provocó un menoscabo concreto a quienes brindaron su consentimiento para la prestación de un servicio cobrado mediante una modalidad sin bases razonables (confr. considerandos de la Resolución 45/12 y arts. 35 y 41 del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles), que, se repite, no les fue comunicada (Conf. CNCivComFed, Sala II, *Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores c/ CTI PCS SA s/ sumarísimo*, del 31/03/14).

En este sentido, señalase que la demandada no aportó pruebas que permitan interpretar los hechos de una manera diferente a la propuesta por la asociación actora, ya que no demostró por ninguno de los medios probatorios aportados a la causa que los usuarios contaran con la información del modo en que se facturaba el servicio. Además, debe tenerse en cuenta que era *Telecom* quien se encontraba en mejores condiciones profesionales y técnicas de aportar elementos de prueba, de acuerdo a la conocida y aceptada teoría de las cargas dinámicas.

En consecuencia, no sólo por encontrarse en mejores condiciones de hacerlo sino también porque la legislación vigente le impone un rol activo en la aportación y producción de pruebas, la accionada no podía limitarse a una actitud pasiva y a una dogmática negativa de los argumentos de la accionante.



Finalmente, no puede soslayarse que *Telecom* ni siquiera alegó que la metodología utilizada para el cómputo de los cargos cobrados estuviera informada adecuadamente a los consumidores en los contratos, más allá de una mera insinuación de que tal se hallaba en la página web de la empresa, sin que este aspecto tuviera sustento probatorio; la demandada simplemente se limitó a explicar la validez legal de los cargos y la consecuente falta de responsabilidad ante los hechos, empero sin poder demostrar que el deber de información estuviera cumplido. De tal modo, no puede sino concluirse que los usuarios contrataron el servicio sin tener conocimiento del alcance de la obligación de pago a la que se obligaban.

Va de suyo que esta situación desventajosa afectó la capacidad de elección de los usuarios y agravó la situación ya de por sí desequilibrada en la que se encuentran los consumidores respecto del proveedor. Por esta razón es que la legislación consumeril, desde su texto original, castiga cuando la información no se otorga, o se otorga, pero sin ser gratuita, cierta, clara y detallada, constituyendo una obligación de carácter objetivo.

Por lo expuesto, se propone al acuerdo confirmar lo resuelto en la sentencia de grado en cuanto encontró configurado al incumplimiento de *Telecom* al deber de información que incumbía brindar a sus clientes. Y de tal modo, procede ingresar al tratamiento de los agravios vinculados a la extensión de la condena.

4. Los agravios de la actora relativos a la extensión de la condena:

Recuérdase que la medida general del incumplimiento resarcible fue limitada por el juez sentenciante a los periodos comprendidos entre el 16/06/04 al 31/12/05, pues juzgó que los contratos celebrados a partir del 2006 contenían la cláusula 15.1 que se ajustaba a los estándares impuestos por el régimen consumeril al consignarse que “*la tasación de una llamada comienza desde que se presiona SEND (inicio de llamada) y hasta presionar END (fin de llamada) siempre y cuando el destino conteste. Se considera que la llamada ha sido exitosa, cuando conteste alguna persona o la llamada sea atendida por un contestador u otro medio electrónico*”.

La actora cuestionó dicha decisión afirmando que la conducta ilícita de la demandada continuó por el cobro del "*contestador personal*" hasta el 2013 y por la tasación *send to end* hasta el año 2012, este último respecto de los contratos celebrados antes del año 2006, pero que continuaron vigentes en los años subsiguientes.



A fin de dar respuesta a esta cuestión, procede separar el análisis de ambos conceptos, pues la propia actora sustenta el pedido de ampliación de la condena por dos motivos distintos.

En punto al cobro del *contestador personal*, la accionante puntualizó que el servicio siguió ofreciéndose como gratuito sin perjuicio de que la demandada continuó con la percepción ilícita del servicio hasta el año 2013. Hizo notar, al efecto, que en los contratos figuraba el precio de lista del servicio del contestador personal \$0, que daba a entender sobre una gratuidad que no existía.

Sobre este aspecto, estimo que la queja de la actora no debe ser admitida. En primer lugar porque a partir del año 2006 se encontraba agregada la ya referida cláusula 15.1 en la que quedaba estipulado que la tasación de la llamada computaba cuando atendiera un contestador u otro medio electrónico. Y en segundo lugar, pues las planillas de solicitud de servicios a las que alude la recurrente no hacían referencia a la gratuidad del contestador, sino a los cargos por los distintos servicios contratados, pero que no obstaba a que la tasación se hiciera del modo establecido en el contrato. De ese modo, no se encuentra demostrado que hubiera persistido la vulneración del deber de información, a partir del año 2006, en lo que respecta al cobro por el uso del contestador personal, en tanto a partir de entonces fue contemplada su percepción de modo expreso.

Distinta es la solución que merece el agravio de la actora en cuanto arguyó que el *a quo* limitó la restitución de lo ilícitamente percibido para los años 2004/2005, sin contemplar que continuó la ilicitud del cobro para aquellos que continuaron con el servicio contratado en ese periodo, ya que no medió corrección de tales contratos, sino sólo para los nuevos contratantes que adherían al servicio con la cláusula 15.1 incorporada en el año 2006.

Frente a tal cuestión, asiste razón a la apelante en tanto el incumplimiento perduró continuamente, pues no hay evidencia de que los contratantes en el periodo anterior al año 2006, hubieran sido informados del nuevo sistema de facturación. Por lo que es claro que, respecto de aquéllos, siguió la ignorancia de la forma de cobro inclusivo de minutos indicados en los contratos posteriores.

De modo que, en ese contexto, en tanto ignorantes de ese nuevo modo de facturación, los clientes que contrataron el servicio en los periodos comprendidos entre



el 16/06/04 al 31/12/05 deben ser resarcidos hasta el momento en que comenzó a implementarse la Resolución 45/12 de la *Secretaría de Comunicaciones de la Nación*, la que, en su parte pertinente, resolvió que las comunicaciones originadas desde teléfonos móviles debían ser facturadas desde que el abonado llamado contesta directamente o por medio de una casilla de mensaje y hasta el momento en que finaliza la comunicación (art. 1).

Misma extensión corresponde admitir respecto a los contratos *prepagos* que fueron excluidos en el fallo de grado.

Del informe pericial en sistemas se extrae la diferencia con que la demandada contabilizaba el tiempo al aire en estas dos modalidades de planes contractuales ofrecidos al público.

En el caso de los clientes *postpagos*, sostuvo el perito que en el momento de presionarse la tecla send o verde se inicia una interconexión y el sistema comienza a contabilizar el tiempo de duración y luego si se establece la comunicación se registra la duración de la interconexión y se comienza a contabilizar hasta que el usuario finaliza la misma con la tecla end o roja, donde se completa el registro de tráfico con la duración.

Y en los casos de los clientes *prepagos*, el perito explicó que una vez realizada la conexión con la antena se establecía un diálogo con el sistema de gestión de llamada que va preguntando cada cierto tiempo si el cliente dispone de saldo para seguir gestionándose la llamada. En caso de disponer de saldo se asignan paquetes de segundos, cuando se consumen esa cantidad de segundos, se consulta nuevamente el saldo hasta que el usuario presiona la tecla *end* o roja y se establece la duración total de la llamada (véase fs. 4224, punto IV.3).

Dicha divergencia en la forma de contabilizar el trazado de duración de las llamadas, en los que unos disponen de un saldo que fue abonado con anterioridad (*prepagos*) y otros que van cargando los tráficos de duración de las llamadas para que luego sean facturados y abonados por los clientes (*postpago*), muestra idéntica vulneración al deber de información en lo que respecta a los cargos cobrados para aquellos clientes de *Telecom* que suscribieron los contratos antes del 2006, pues lo cierto es que antes de aquel año, ninguna cláusula disponía cómo se efectuaba la facturación del servicio, a diferencia de lo ocurrido luego, cuando fue incorporada la cláusula 15.1 *supra* transcrita para los *postpagos* y la cláusula 15.2 que establecía



específicamente para los *prepagos*, "*Planes cuentas clara y personal light: la tasación de una llamada comienza desde el momento que atiende el receptor y hasta que ambos cortan la comunicación (presionando END - fin de llamada). Se considera que la llamada ha sido exitosa cuando conteste alguna persona o la llamada sea atendida por un contestador u otro medio electrónico.*"

De ese modo, no procede excluir tal modalidad contractual a los fines del cómputo de la condena, pues el incumplimiento al deber de información analizado en el apartado anterior, se encuentra verificado de igual forma para las contrataciones con plan *postpago* que para aquellos que adherían al plan *prepago*.

Pende tratar la cuestión concerniente al cómputo de los intereses.

Con relación a este punto, la actora recurrente cuestionó que el fallo de grado fijara los intereses desde el 01/01/06, es decir desde el cese de la práctica ilegítima reclamada, cuando en realidad, a entender de aquélla, debió haberse establecido mensualmente desde que se produjeron las percepciones ilegítimas.

En este marco, debe recordarse que el interés constituye el fruto civil del capital y que, cuando se trata de una indemnización dineraria, como compensación de la demora en la percepción del crédito o de la falta de utilización del capital que ella importa, se deben intereses, los cuales deben computarse desde que se produce el hecho dañoso.

De tal modo, asiste razón a la accionante en su planteo en cuanto al momento que debe tomarse en consideración para determinarse el comienzo del estado de mora desde que se produjeron las percepciones mensuales ilícitas y no cuando culminó la práctica ilegítima.

Corresponde entonces receptar la procedencia de este agravio y, en consecuencia, modificar la sentencia apelada en lo que a este aspecto del decisorio concierne.

5. Los agravios de la demandada vinculados a la determinación de la condena:

La demandante criticó el establecimiento de la medida de la condenación y este voto propone, como se vio en el apartado anterior, ampliar la secuencia temporal del incumplimiento.



Así es claro que, reconocido el derecho invocado por la Asociación accionante y así ampliado el plazo del incumplimiento a resarcir, procedería concretar tal medida.

Pero, además de que ahora se agrega un plazo mayor a resarcir con extensión de los contratos con modalidad *prepagos*, tampoco advierto probanza alguna suficientemente clara ni determinante que denote una cifra definida e indiscutible del monto correspondiente al plazo de incumplimiento ya establecido en la primera instancia.

Asimismo, la demandada ha objetado los cálculos efectuados en las pericias (informática y contable) tomadas con base en los balances de la empresa y efectuadas sobre los valores totales de ventas de la compañía, cuando debería haber computado la facturación por tráfico de servicio telefónico. De tal modo cuestionó el criterio utilizado por los peritos por exceder la propia pretensión de la demanda y en tanto no era conciliable con el sistema de tasación, fraccionamiento y facturación empleado por la empresa.

No desconozco que los informes periciales incorporados a la causa han sido realizados atendiendo la documentación que les fue proporcionada e incluso que consiguieron por sus propios medios, mas lo cierto es que resulta de menester que la condena sea establecida de acuerdo al límite de la pretensión y de las pautas aquí establecidas, sin que puedan extraerse tales de las constancias probatorias incorporadas al proceso.

Súmese a ello la evidente dificultad que presenta aquella determinación, sea por aspectos técnicos o sea por la ya referida escasez probatoria.

De modo que, en dicho contexto, aparece inevitable y no queda otra salida más que diferir a la etapa de ejecución la determinación del monto de esta condena por juicio pericial (Cpr 714, 811 y concs), lo que así propongo.

V.- Conclusión.

Por todo lo expuesto propicio al **Acuerdo:**

- 1.) Rechazar la apertura a prueba requerida por la demandada.
- 2.) Receptar parcialmente el recurso incoado por la actora y, en consecuencia, (i) extender el resarcimiento de la condena a los clientes de la demandada que contrataron el servicio de telefonía en el periodo comprendido desde 16/06/04 y



hasta el 31/12/05 y que continuaron vigentes hasta octubre de 2012 (momento en que comenzó a implementarse la Resolución 45/12, conf. art. 3°) por los cobros indebidos por la modalidad de facturación "send to end", (ii) ampliar los términos de la condena a los clientes que contrataron el servicio con plan *prepago* y (iii) disponer que el cálculo de los intereses deberá realizarse desde que se produjeron las percepciones ilegítimas y hasta el efectivo pago, tomando la tasa establecida en la sentencia de grado.

3.) Receptar parcialmente el recurso interpuesto por la demandada y, en consecuencia, encomendar al Juez de la instancia anterior que disponga, en la etapa de ejecución de sentencia, las medidas conducentes a la realización del juicio pericial, para la determinación de la medida de la condenación dispuesta en esta decisión.

4.) Confirmar el pronunciamiento apelado en todo lo demás que decide y fue materia de agravio.

5.) Imponer las costas de esta Alzada a la demandada sustancialmente vencida en el proceso.

En los términos precedentes dejo expuesto mi voto.

Por análogas razones, los Señores Jueces de Cámara *Doctor Alfredo A. Kölliker Frers* y *Doctora Maria Elsa Uzal* adhieren al voto anterior. Con lo que terminó este Acuerdo.

VI. Por los fundamentos del Acuerdo precedente, se RESUELVE:

1.) Rechazar la apertura a prueba requerida por la demandada.

2.) Receptar parcialmente el recurso incoado por la actora y, en consecuencia, (i) extender el resarcimiento de la condena a los clientes de la demandada que contrataron el servicio de telefonía en el periodo comprendido desde 16/06/04 y hasta el 31/12/05 y que continuaron vigentes hasta octubre de 2012 (momento en que comenzó a implementarse la Resolución 45/12, conf. art. 3°) por los cobros indebidos por la modalidad de facturación "send to end", (ii) ampliar los términos de la condena a los clientes que contrataron el servicio con plan *prepago* y (iii) disponer que el cálculo de los intereses deberá realizarse desde que se produjeron las percepciones ilegítimas y hasta el efectivo pago, tomando la tasa establecida en la sentencia de grado.

3.) Receptar parcialmente el recurso interpuesto por la demandada y, en consecuencia, encomendar al Juez de la instancia anterior que disponga, en la etapa de



ejecución de sentencia, las medidas conducentes a la realización del juicio pericial, para la determinación de la medida de la condenación dispuesta en esta decisión.

4.) Confirmar el pronunciamiento apelado en todo lo demás que decide y fue materia de agravio.

5.) Imponer las costas de esta Alzada a la demandada sustancialmente vencida en el proceso.

Notifíquese a la Sra. Fiscal General actuante ante esta Cámara y a las partes y devuélvase a primera instancia;

Oportunamente, glórese copia certificada de la presente sentencia al libro N° 134 de Acuerdos Comerciales – Sala A.

A fin de cumplir con la publicidad prevista por el art. 1° de la ley 25.856, según el Punto I.3 del Protocolo anexo a la Acordada 24/13 CSJN, hágase saber a las partes que la publicidad de la sentencia dada en autos se efectuará mediante la pertinente notificación al CIJ.

María Elsa Uzal

Héctor Osvaldo Chomer

Alfredo A. Kölliker Frers

PABLO CARO

Prosecretario de Cámara "Ad-Hoc"

Signature Not Verified
Digitally signed by ALFREDO
ARTURO KÖLLIKER FRERS
Date: 2024.12.23 13:42:19 ART

Signature Not Verified
Digitally signed by HÉCTOR
OSVALDO CHOMER
Date: 2024.12.23 13:58:21 ART

Signature Not Verified
Digitally signed by MARIA ELSA
UZAL
Date: 2024.12.23 14:22:37 ART

Signature Not Verified
Digitally signed by PABLO
CARO
Date: 2024.12.23 17:04:12 ART



#22747324#440403529#20241223104125350