SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA

La PRIMERA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, competente para conocer de los recursos de casación en materia civil y comercial, constituida por los magistrados Justiniano Montero Montero, quien preside, [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted] y Miguelina Ureña Núñez, miembros, asistidos del secretario general, en la sede de la Suprema Corte de Justicia, ubicada en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en fecha **29 de mayo de 2026**, año 183° de la Independencia y año 163° de la Restauración, dicta la siguiente sentencia:

En ocasión del recurso de casación interpuesto por [redacted], S. A., representada por [redacted], la cual tiene como abogados a los Lcdos. [redacted] y [redacted], cuyos datos personales constan en el expediente.

Figura como parte recurrida [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted], quienes tienen como abogados a los Lcdos. [redacted] y [redacted], cuyos datos personales constan en el expediente.

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

Contra la sentencia civil núm. 1498-2025-SSEN-00029, dictada por la Segunda Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Departamento Judicial de Santiago en fecha 20 de febrero de 2025, cuyo dispositivo es el siguiente:

> PRIMERO: En cuanto a la forma, DECLARA regular y válido el recurso de apelación interpuesto por la sociedad [redacted], S.A., en contra de la sentencia civil núm. 1522-2022-SSEN-00368, de fecha 28 de noviembre de 2022, dictada por la Séptima Sala Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Judicial de Santiago, con motivo de la demanda en responsabilidad civil, incoada por la señora [redacted], por ajustarse a las normas procesales vigentes.- SEGUNDO: En cuanto al fondo, RECHAZA el recurso de apelación de referencia, por los motivos expuestos en el cuerpo esta decisión, en consecuencia, CONFIRMA en todas sus partes la sentencia recurrida. - TERCERO: CONDENA a la parte recurrente al pago de las costas del procedimiento, ordenando su distracción en provecho de los Licdos. [redacted] y [redacted], quienes afirman estarlas avanzando en su totalidad.

VISTOS TODOS LOS DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN EL EXPEDIENTE

A)Entre los cuales constan: **a)** el memorial de casación depositado en fecha 3 de septiembre de 2025; **b)** el acto de emplazamiento núm. 1031/2025, instrumentado el 9 de septiembre de 2025, por el ministerial [redacted], depositado en fecha 12 de septiembre de 2025; **c)** el memorial de defensa depositado en fecha 22 de septiembre de 2025; **d)** el acto de notificación del memorial de defensa núm. 578-2025, instrumentado y depositado en fecha 26 de septiembre de 2025, por la ministerial

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

[redacted].

B) No procede notificar el presente recurso a la Procuraduría General de la República, ya que no se trata de uno de los casos señalados en el artículo 26 de la Ley núm. 2-23 del 17 de enero de 2023. Además, el asunto se decidirá en cámara de consejo sin celebrar audiencia, conforme lo permite el artículo 29 de la misma normativa.

C) El presente proceso ha sido conocido con preferencia en el orden cronológico de turno, atendiendo a que la sentencia impugnada fue suspendida durante la tramitación del recurso de casación, mediante la resolución núm. 0591, dictada en fecha 5 de diciembre de 2025, por la Presidencia de esta Sala.

LA PRIMERA SALA, LUEGO DE HABER DELIBERADO

1) En el presente recurso de casación figura como parte recurrente [redacted], S. A., y como parte recurrida [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]. Del estudio de la sentencia impugnada y de los documentos a los que ella se refiere, se verifica lo siguiente: **a)** [redacted] incoó una demanda en reparación de daños y perjuicios contra [redacted], S. A., la cual fue acogida parcialmente por el tribunal de primer grado, que condenó a la demandada al pago de RD$1,500,000.00 por los daños

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

ocasionados, mediante la sentencia civil núm. 1522-2022-SSEN-00368, de fecha 28 de noviembre de 2021; **b)** la decisión enunciada fue recurrida en apelación por la demandada. La jurisdicción de alzada rechazó el recurso y confirmó la decisión apelada, según la sentencia ahora impugnada en casación.

Medios de casación

2) La parte recurrente invoca en sustento de su recurso los siguientes medios de casación: **primero:** desnaturalización de los hechos en lo atinente a la retención de una falta e indicación de que Altice no proveyó solución; **segundo:** falta de motivación y violación a la tutela judicial efectiva y el debido proceso; **tercero:** falta de base legal y violación a los artículos 141 del Código de Procedimiento Civil y 1315 del Código Civil.

Sobre el interés casacional

3) En el memorial de defensa la parte recurrida solicita que se declare inadmisible el presente recurso de casación por ausencia de interés casacional.

4) La parte recurrente no presentó argumentos en defensa del referido pedimento incidental, a pesar de haberle sido notificado el memorial de defensa mediante el acto núm. 578-2025, antes descrito.

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

5) De conformidad con la Ley núm. 2-23, del 17 de enero de 2023, el recurso de casación se concibe en el nuevo contexto procesal como una vía de derecho que plantea un marco regulatorio con eje de optimización donde prevalece una visión institucional. En el ámbito de la regulación se trata de una vía restrictiva que procede contra las sentencias que enuncia el artículo 10 en sus respectivos numerales. En ese sentido, el numeral 1 de dicho texto legal habilita el recurso contra "Las decisiones definitivas sobre el fondo, dictadas en única o en última instancia, en ocasión de las siguientes materias o asuntos: estado y capacidad de las personas; niños, niñas y adolescentes; derecho de los consumidores; referimiento; nulidad de laudos arbitrales; execuátur de sentencias extranjeras; competencia de los tribunales".

6) La presente contestación se enmarca en un proceso que concierne a una de las materias previstas en el numeral 1 del artículo 10, en tanto versa sobre una demanda en responsabilidad civil vinculada al derecho de consumo[1]. En tal sentido, el acceso al recurso de casación y su examen no requiere de evaluación de admisibilidad [2] En consecuencia, procede desestimar la pretensión incidental objeto de análisis.

En cuanto al fondo del recurso

[1] Resaltado agregado.

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

7) En el primer medio de casación la parte recurrente denuncia que la alzada incurrió en el vicio de desnaturalización de los hechos al concluir que Altice no brindó un servicio telefónico "a plenitud" y, peor aún, que se negó a ofrecer solución alguna a [redacted], cuando en realidad su número telefónico funcionaba correctamente, como lo demuestra la certificación técnica emitida por la recurrente y el récord de llamadas depositado por el INDOTEL. Además, la demandante conocía las limitaciones técnicas de utilizar un número de Santiago en Santo Domingo, y se negó reiteradamente a cambiarlo, como lo admitió en el correo electrónico que fue depositado en fecha 20 de diciembre de 2023, donde la demandante reconoce que tenía conocimiento de que la empresa proveedora le advirtió sobre la necesidad de cambiar su número, situación que fue corroborada por la testigo [redacted], sin embargo la alzada no valoró dicho correo, lo cual hubiese provocado el rechazo de la demanda.

8) En ese contexto argumentativo la recurrente denuncia que se le advirtió a la demandante que la tecnología WILL sería descontinuada por imperativo regulatorio (resoluciones INDOTEL 039-94, 142-10, 156-06 y 015-15), y que debía aceptar la portabilidad a un número del Distrito Nacional, a lo cual esta no accedió, por lo que no puede sostenerse que Altice incurrió en una falta, especialmente, cuando su conducta se ajustó a la normativa vigente y actuó con la diligencia y cooperación que exige el art. 102 de la Ley núm. 358-05 de Protección al Consumidor. Por tanto, la corte

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

distorsionó la realidad fáctica atribuyendo a Altice una falta que no existió y omitiendo que la situación fue provocada por la actitud negligente y obstinada de la propia demandante.

9) En defensa de la decisión impugnada, la parte recurrida sostiene que la línea telefónica defectuosa constituía su principal instrumento de trabajo, en tanto se desempeñaba como comunicadora y recibía, a través de ese número, las llamadas de clientes interesados en contratar sus servicios durante más de diez años. Añade que carecen de lógica los argumentos de la parte recurrente, pues, en el marco de una relación contractual de prestación de servicios de telefonía, la empresa proveedora asume, como contrapartida del pago, la obligación de suministrar el servicio con calidad y diligencia, lo cual no se verificó en la especie.

10) Según se advierte en la sentencia impugnada, la corte de apelación fundamentó su decisión en los motivos que se destacan a continuación:

> 16.- En la especie, se verifica que existió un contrato válido entre las partes, el cual tenía por objeto el servicio de telefonía fija respecto al número telefónico [redacted], contrato que se mantuvo vigente desde el 2010 hasta el 2018. Asimismo, respecto al incumplimiento contractual derivado por el mal funcionamiento de la línea telefónica, este ha sido demostrado, pues de la certificación núm. DE-0001166-24, expedida en fecha 30 de abril de 2024, por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), quedó demostrado que la recurrida no recibía llamadas telefónicas desde el 2 de noviembre de 2016 hasta el 10 de abril de 2018, quedando retenido el

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

> incumplimiento contractual de [redacted] S.A. respecto al contrato de servicio de telefonía fija suscrito con [redacted] En la especie, si bien ha quedado retenido el incumplimiento contractual, respecto al daño material por lucro cesante, este no ha sido demostrado, pues no existen pruebas que establezcan la actividad laboral de la recurrida, ni las ganancias económicas que generaba por la prestación de sus servicios ni la frecuencia con la que esta recibía llamadas de clientes, por lo que, resulta imposible determinar las pérdidas que han generado el incumplimiento contractual. 19.- Respecto a los daños morales, se configuran en la violación del derecho fundamental del consumidor, consagrado en el artículo 53 de nuestra Constitución, el cual establece: 'Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley'. De este texto constitucional se desprende el derecho de los consumidores de recibir productos y servicios de calidad, y el derecho que le asiste de ser indemnizados cuando son perjudicados como consecuencia de la mala calidad del producto o servicio adquirido.

11) Ha sido juzgado por esta corte de casación que la desnaturalización implica que a los hechos establecidos como ciertos no se les ha atribuido su verdadero sentido y alcance, conforme a su propia naturaleza. En ese contexto, para que dicho vicio pueda dar lugar a la casación de la sentencia impugnada, es necesario que la alzada haya alterado la secuencia de los hechos o haya incurrido en una apreciación errónea de la forma en que estos, ya probados o tenidos por ciertos, inciden en la solución del litigio[3].

[3] SCJ-PS-22-1250, 29 abril 2022, Boletín Judicial núm. 1337.

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

12) Del examen de la sentencia impugnada se advierte que la alzada, en virtud del efecto devolutivo del recurso de apelación, se encontraba apoderada de la demanda en reparación de daños y perjuicios incoada por [redacted] contra [redacted], S. A., fundamentada en los perjuicios ocasionados a raíz de los inconvenientes surgidos durante el proceso de portabilidad numérica solicitado por la demandante, que impidieron la efectiva transferencia de su línea telefónica desde Santiago de los Caballeros hasta Santo Domingo, Distrito Nacional. Esta situación provocó la inoperatividad de su número en esta última ciudad, pese a encontrarse al día en el pago del servicio, lo que, según alegó, afectó directamente su actividad laboral, al ocasionarle la pérdida de su clientela y conducirla a la quiebra.

13) La corte de apelación, a partir de la comunidad de prueba sometida a los debates, retuvo como hechos relevantes los siguientes: *i)* [redacted] era titular del número de teléfono [redacted], en virtud del servicio de telefonía fija contratado con [redacted], S. A., el cual se mantuvo activo y en funcionamiento desde junio de 2010 hasta 2018; *ii)* en fecha 5 de octubre de 2015, [redacted] realizó un cambio de plan a la modalidad 3P WILL; *iii)* desde el 2016, la usuaria dejó de recibir llamadas telefónicas y ante la falta de respuestas de [redacted], S. A., no obstante, pagar de forma recurrente su servicio, realizó varias reclamaciones ante el

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL); *iv)* en la ausencia de respuesta de [redacted], S. A., [redacted] canceló el servicio en fecha 28 de abril de 2018.

14) La jurisdicción de alzada valoró la certificación núm. DE-0001166-24, expedida en fecha 30 de abril de 2024 por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), la cual hace constar que la usuaria no recibía llamadas telefónicas desde el 2 de noviembre de 2016 hasta el 10 de abril de 2018, no obstante estar pagando el servicio de telefonía fija, de cuyo análisis la corte retuvo el incumplimiento contractual de la proveedora del servicio.

15) En ese sentido, se advierte que el incumplimiento contractual atribuido a [redacted], S. A., contrario a lo alegado por la parte recurrente, no se limitó a una falta de diligencia o a la negativa de resolver las incidencias presentadas en el servicio contratado por [redacted] tras el proceso de portabilidad numérica —esto es, el traslado de la línea desde Santiago de los Caballeros hacia Santo Domingo, Distrito Nacional—, sino que se configuró a partir del hecho comprobado de que la demandante permaneció sin recibir llamadas durante un período de un año y cinco meses, pese a continuar efectuando de manera regular el pago del servicio de telefonía.

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

16) De lo expuesto se deriva que, contrario a lo alegado por la parte recurrente, la jurisdicción de alzada no incurrió en el denunciado vicio de desnaturalización, puesto que otorgó el verdadero sentido y alcance a las situaciones de hecho constatadas a partir de la valoración de las pruebas aportadas al debate, sin realizar inferencias que no fueron planteadas en el proceso, por lo que procede desestimar el vicio objeto de análisis.

17) En cuanto a la alegada falta de valoración del correo electrónico, conviene precisar que el hecho de que un tribunal no examine de manera expresa una pieza documental o que su apreciación no conduzca al resultado esperado por la parte que la aporta no constituye, por sí solo, un motivo de casación. En efecto, conforme ha sido juzgado por esta corte de casación, los tribunales no están obligados a detallar de manera individual cada uno de los elementos probatorios en que se apoyan, siendo suficiente que indiquen las pruebas que han servido de fundamento a su convicción, sin necesidad de ofrecer motivos específicos respecto de cada una de ellas, siempre que lo hagan en relación con aquellas que resultan decisivas para la solución del litigio[4] .

18) En consonancia con lo expuesto, el hecho de que la corte de apelación no realizara una valoración específica del correo electrónico invocado por la parte recurrente no

[4] SCJ-PS-24-2703, 30 de diciembre de 2024, BJ 1369.

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

constituye causa de anulación de la sentencia impugnada, máxime cuando no se trata de una prueba determinante. En efecto, la falta atribuida a Altice no se limita al eventual desconocimiento por parte de la usuaria de la situación derivada de la portabilidad numérica, sino que radica en el cobro del servicio desde el 2 de noviembre de 2016 hasta el 10 de abril de 2018 como si este se hubiese prestado en condiciones normales. En consecuencia, procede desestimar el aspecto objeto de examen.

19) En el tercer medio de casación la parte recurrente denuncia que la corte incurrió en falta de base legal, ya que no se encuentran reunidos ni se han demostrado los elementos constitutivos de la responsabilidad civil: la falta, el daño y el vínculo entre estos.

20) La parte recurrida sostiene que en la especie concurren los elementos de la responsabilidad civil, al verificarse un daño evidente consistente en la no prestación de un servicio debidamente pagado; una falta imputable a la prestadora, al no suministrar dicho servicio pese a haber percibido su costo; y el correspondiente nexo causal, en tanto la ausencia del servicio es consecuencia directa de esa omisión.

21) Ha sido juzgado por esta corte de casación que una sentencia adolece del vicio de falta de base legal cuando los motivos dados por los jueces no permiten comprobar si

los elementos fácticos y de derecho necesarios para la aplicación de la ley se hallan presentes en la decisión, ya que este vicio no puede provenir sino de una incompleta exposición de los hechos de la causa y de los textos legales aplicados. La falta de base legal, como causal de casación, se produce cuando los motivos dados por los jueces no permiten reconocer si los elementos de hecho necesarios para justificar la aplicación de la ley se hallan presentes en la sentencia[5].

22) Conforme a nuestro ordenamiento, la responsabilidad civil se sustenta en los tres presupuestos que se indican a continuación: una falta, un daño y la relación de causalidad entre estos.

23) La relación de causalidad, en el plano conceptual, constituye el nexo entre el hecho antijurídico imputable y el daño sufrido. Este vínculo resulta esencial, en tanto permite identificar, dentro de una pluralidad de hechos, aquel que ha generado el perjuicio. Su determinación exige un análisis razonado en derecho, a partir de los distintos elementos que configuran la conexión entre la falta y el daño, lo que constituye un aspecto de capital relevancia.

24) En lo que respecta a los elementos constitutivos de la responsabilidad civil, rige el

[5] SCJ, 1ª. Sala, núm. 43, 13 de noviembre de 2019, BJ 1308.

principio de que su establecimiento corresponde al ámbito de las cuestiones de hecho, sujetas a la soberana apreciación de los tribunales de fondo. No obstante, dicha apreciación debe sustentarse en un análisis racional, concreto y objetivo de la incidencia que el comportamiento de las partes haya tenido en los hechos retenidos como fundamento de la reclamación, a fin de determinar si alguno de ellos excluye la responsabilidad o si, por el contrario, concurren en la producción del daño, lo que implica precisar, de manera inequívoca, su influencia en la ocurrencia del perjuicio.

25) De la sentencia censurada se advierte que la jurisdicción de alzada retuvo que [redacted], S. A. incurrió en incumplimiento de su obligación, derivado del mal funcionamiento de la línea telefónica, al haberse demostrado que la usuaria no recibía llamadas desde el 2 de noviembre de 2016 hasta el 10 de abril de 2018, lo cual le provocó un perjuicio derivado de una violación al derecho de consumidor que asiste a la demandante.

26) Igualmente, la corte *a quo* determinó que se trata de una responsabilidad civil objetiva, donde se dispensa al consumidor o usuario de demostrar la falta del proveedor, conforme al párrafo I del artículo 102 de la Ley núm. 358-05, en virtud del cual corresponde al proveedor, en su posición dominante, la prueba que desmienta lo alegado en su contra, de acuerdo con el principio *in dubio pro consumitore*.

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

27) En materia de derecho de consumo, rige un régimen de responsabilidad civil contractual de carácter objetivo, conforme se desprende de la Ley núm. 358-05, General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, de fecha 9 de septiembre de 2005, el cual exonera al consumidor o usuario de la carga de probar la falta del proveedor o fabricante. Asimismo, en este ámbito opera un estándar probatorio particular, distinto al previsto en el artículo 1315 del Código Civil, que asigna al demandante la carga de probar los hechos que invoca. En efecto, en el derecho de consumo, el proveedor de bienes o servicios, en atención a su posición dominante, asume la carga de aportar la prueba en contrario respecto de las alegaciones del consumidor, en virtud del principio de favorabilidad o *in dubio pro consumitore*, lo que se traduce en que el demandado debe acreditar el hecho negativo que desvirtúe la reclamación[67]

28) Al encontrarse invertida la carga probatoria, correspondía a [redacted], S. A. aportar los elementos que acreditaran, en contraposición a lo alegado por la parte demandante, que el servicio de telefonía fija efectivamente recibía llamadas durante el período comprendido entre el 2 de noviembre de 2016 y el 10 de abril de 2018, o bien que, en atención a la anomalía relativa al código de área distinto al de la provincia de destino, no se efectuaron cobros por un servicio manifiestamente defectuoso. En otras

[6] SCJ-PS-24-0518, 27 de marzo de 2024, BJ 1360.

palabras, incumbía a la actual recurrente colocar a la alzada en condiciones de apreciar la concurrencia de algún eximente de la responsabilidad civil objetiva que se le atribuye, lo cual no se desprende del examen de la sentencia impugnada.

29) Conforme con lo expuesto, se advierte que la jurisdicción de alzada retuvo en buen derecho cada uno de los elementos que deben concurrir para atribuir la responsabilidad civil de [redacted], S. A., sin incurrir en el vicio denunciado de falta de base legal, por lo que se desestima.

30) En el segundo medio de casación, la parte recurrente denuncia que la alzada incurrió en falta de motivación, al sostener, por una parte, que el derecho del consumidor reviste carácter fundamental y que la demandante sufrió un daño moral, sin precisar los elementos que sustentan la existencia de dicho perjuicio; y, por otra, al reconocer la ausencia de prueba respecto del daño material alegado —al no existir evidencia del negocio ni de la pérdida de clientela—, para luego afirmar, de manera lacónica, que el daño moral resulta razonable, sin desarrollar una fundamentación suficiente ni explicar los criterios que justifican la fijación de la indemnización en la suma de RD$1,500,000.00.

31) En defensa de la sentencia impugnada, la parte recurrida alega que en este caso existe un daño evidente derivado de no recibir un servicio pagado y que debía ser

provisto por la prestadora. Además, a pesar de que la corte no pudo establecer el lucro cesante, perjuicio cuya reparación también se persiguió, determinó otros daños.

32) Según resulta del fallo impugnado, la corte de apelación se limitó a confirmar el monto indemnizatorio fijado en sede de primera instancia a favor de la demandante por la suma de RD$ 1,500,000.00, por concepto de los daños morales irrogados, bajo el razonamiento de que se configuró la violación del derecho fundamental del consumidor.

33) En el contexto de la noción de daños morales, ha sido juzgado en esta sede que se trata de un sufrimiento interior, una pena, un dolor, cuya existencia puede ser evidente en razón de su propia naturaleza o ser fácilmente presumible de los hechos concretos de la causa; de ahí que ha sido juzgado que para fines indemnizatorios este tipo de perjuicio se trata de un elemento subjetivo que los jueces del fondo aprecian, en principio, soberanamente.

34) Como corolario de lo expuesto, los jueces del fondo, en ejercicio del poder soberano de apreciación que les confiere la ley, tienen la facultad de fijar, con cierto margen de discrecionalidad, el monto de las indemnizaciones, por tratarse de una cuestión de hecho que, en principio, escapa al control de la casación. No obstante,

dicho poder no es absoluto, pues exige una motivación suficiente que justifique la valoración de los daños en sus distintas manifestaciones —materiales y morales—, como expresión del principio de reparación integral, sin que, en su ejercicio, se transgredan los límites de la razonabilidad y la moderación.

35) En nuestro ordenamiento, la motivación de la sentencia constituye un pilar esencial de legitimación de lo juzgado, en tanto configura, por un lado, un derecho del justiciable y, por otro, un deber de la administración de justicia, con relevancia tanto constitucional como convencional. En consecuencia, la inobservancia de tales exigencias da lugar a la infracción procesal de falta de motivación.

36) Ciertamente, se advierte que el fallo impugnado adolece del vicio denunciado por [redacted], S. A., en la medida en que la jurisdicción de alzada confirmó la decisión de primer grado sobre la base de una motivación que no satisface los estándares previamente señalados. En efecto, la cuantificación del daño —particularmente en su vertiente material— exige un desarrollo argumentativo que justifique de manera razonable el monto indemnizatorio retenido, lo cual no se verifica en la especie. En consecuencia, procede acoger el medio de casación objeto de examen y, por vía de consecuencia, casar la decisión impugnada, limitadamente a lo relativo a la justificación de la indemnización.

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

37) De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 36, párrafos I, III y V de la Ley núm. 2-23, sobre Recurso de Casación, procede enviar el asunto ante otra jurisdicción, sala o composición de la misma categoría que el tribunal *a quo*.

38) Cuando la sentencia fuere casada por violación de las reglas procesales cuyo cumplimiento esté a cargo de los jueces, como sucede en la especie, las costas podrán ser compensadas, como en efecto se compensan, en virtud del artículo 55 numeral 2) de la Ley núm. 2-23.

Por tales motivos, la PRIMERA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, por autoridad y mandato de la ley y en aplicación de las disposiciones establecidas en la Constitución de la República; Ley núm. 25-91, que crea la Ley Orgánica de la Suprema Corte de Justicia, de fecha 15 de octubre de 1991, modificada por la Ley núm. 156-97, del 10 de julio de 1997; artículos 10, 26, 29, 36 y 55 numeral 2 de la Ley núm. 2-23, sobre Recurso de Casación, del 17 de enero de 2023; 141 del Código de Procedimiento Civil.

FALLA

PRIMERO: CASA parcialmente la sentencia civil núm. 1498-2025-SSEN-00029, dictada por la Segunda Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Departamento Judicial de Santiago, en fecha 20 de febrero de 2025, en consecuencia,

SCJ-PS-26-1060
Exp. núm. 1522-2021-ECIV-00057 (2025-R0937904)
Partes: [redacted], S. A. vs. [redacted] y [redacted], continuadores jurídicos de [redacted]
Materia: Reparación de daños y perjuicios (derecho de consumo)
Decisión: CASA parcialmente
Ponente: [redacted]

envía el asunto ante la Primera Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Departamento Judicial de Santiago, para conocer únicamente lo relativo a la indemnización retenida, de conformidad con los motivos expuestos.

SEGUNDO: COMPENSA el pago de las costas procesales.

Firmado: Justiniano Montero Montero, [redacted], [redacted], [redacted] y Miguelina Ureña Núñez.

[redacted], *secretario general de la Suprema Corte de Justicia, certifico y doy fe que la presente sentencia ha sido firmada digitalmente por los jueces y el secretario que figuran en la estampa.*