----Trelew, de abril de 2019.----------

----**VISTOS Y CONSIDERANDO**: ----------

---I.- Que la Disposición N° 12/2019 de fs. 87/89 aplicó una multa de $10.000 a S. A. SA e I. SRL por infracción a la Ley 24.240, con más la accesoria de publicar la resolución en el Boletín Oficial y en el diario El Chubut de la ciudad de Trelew. Asimismo, condenó a las mencionadas a reintegrar el valor de la instalación de la central a valores actualizados al Sr. N. D. M. S..----------

-----Para resolver así, consideró que las denunciadas no lograron acreditar la información requerida al consumidor sobre un servicio extra a contratar, para cumplir con la función ofrecida en el contrato, como elemento de seguridad ante estas posibles contingencias. Resalta que el cumplimiento de lo ofertado es esencial en sistemas de alarmas, considerando que surge del relato de los hechos y la documental agregada al expediente que no se cumplió con el deber de informar detalladamente sobre los alcances de la oferta ni de la aplicación del contrato. Agregó que no fueron presentadas pruebas suficientes que desvirtuar las probanzas de los hechos denunciados según fs. 20. ----------

-----II.- Que I. SRL y S. A. SA interpusieron conjuntamente recurso de apelación a fs. 100/101vta., solicitando la nulidad de la disposición recurrida. En primer lugar, señalan que el Sr. M. S. no reviste el carácter de contratante con ninguna de las denunciadas, no habiendo respecto del nombrado ninguna relación de consumo que los vincule. Agregan que esta circunstancia fue planteada oportunamente por las denunciadas, y que ello no fue resuelto por la autoridad de aplicación. Cuestionan que la resolución en crisis no se manifiesta sobre las defensas opuestas al momento de formular su descargo, y señalan que también omitió valorar la prueba de fs. 42, entre otras, que desvirtúa lo sostenido por el acta de imputación. Manifiestan que la autoridad ha confundido el deber de seguridad con el servicio de vigilancia que prestan las denunciadas, negando que deban asegurar un resultado. Indican que se vio impedida de recibir el reporte por deficiencia del servicio de telefonía que el denunciante contrató con un tercero (empresa telefónica), circunstancia sobre la cual fue advertido con anticipación en cada una de las facturas que se le envió. ----------

------III.- Preliminarmente, debe anticiparse que el control de legalidad del acto recurrido que ejerce esta Alzada en este tipo de recursos se desarrollará dentro del estrecho marco de la personalidad de la apelación y supeditada a los agravios del quejoso (*tantum devolutum quantum apellatum)*, que determinan el ámbito de la competencia revisora (conf. art. 7 Ley VII N° 22; esta Sala, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; STJCh, SD nº 18/SRE/2002, SD nº 13/SCA/2006, y SI nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General; Hitters, Juan Carlos, “Técnica de los recursos ordinarios”, 2da. edición, Editorial Librería Editora Platense, 2004, p. 151, 152, 153, 155, 411, 412.). ----------

-------En este sentido, aquel control de la validez formal y sustancial del acto administrativo se dará en la medida y con el alcance que el recurrente abrió el debate

con sus agravios; verdadera llave que atribuye el conocimiento del proceso al Tribunal de Alzada, delimitando su ámbito de actuación jurisdiccional (conf. esta Sala, SIP N° 23/1993; SDL N° 042/2016, entre muchas otras). ----------

-----IV.- En primer lugar, cuestiona el recurrente la legitimación del Sr. N. D. M. S. como denunciante por no ser el contratante del servicio de monitoreo ni tener con las empresas una relación de consumo, lo que violenta el principio de legalidad de la disposición recurrida.----------

------Sin embargo, surge de las presentes actuaciones que la denuncia fue formulada por el citado Sr. M. S. y la Sra. A. S. R. V., ambos domiciliados en la calle 25 de mayo N° X de la ciudad de Trelew, lugar donde fue instalado el servicio de monitoreo por las denunciadas y donde ocurrió el suceso de robo el día 04/01/2016. Se advierte también que a fs. 07 el Sr. “D. M.” solicitó un servicio técnico con anticipación al robo (17/12/2015), consignando el domicilio de 25 de mayo N° 1390; y que la Sra. A. S. R. V. solicitó el servicio de monitoreo a fs. 08, designando como su domicilio esa misma dirección.-------

-----En conclusión, si bien el Sr. M. R. no fue el contratante del servicio (fs. 08) ni éste era facturado a su nombre, puede concluirse que residía conjuntamente con la otra denunciante, Sra. V., en el domicilio donde fue instalado el servicio de alarmas.----------

----Acerca de ello, el art. 1 de la LDC y el art. 1092 del CCCN señalan que queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Se incluye allí al denominado usuario no contratante, en tanto, si bien el consumidor contratante puede adquirir para sí, también lo puede hacer para el uso de su grupo familiar o social, siendo los integrantes de este grupo quienes ahora tienen legitimación expresa para reclamar como consumidores fácticos o usuarios no contratantes. De esta manera, se incluye como usuario a quien usa o se sirve del bien o servicio aún sin contratar, pudiendo ser un familiar o un tercero (conf. CC0002 AZ 62827 85 S 05/06/2018, SD, “Barcelonna, María Paula y otro/a c/. Naldo Lombardi S.A. y otro/a s/. Daños y Perj. Incump. Contractual”, JUBA, Sumarios B5050266 y B5050267).----------

-----Se ha dicho en esta línea que los integrantes del grupo familiar deben ser tratados como consumidores para accionar en esos términos, siguiendo una interpretación finalista que atiende al sentido protector de la norma y, esencialmente, a la finalidad del acto de consumo, que es el de satisfacer un interés del consumidor (contratante) y también de su grupo familiar o social, que sólo puede lograrse, sensatamente, considerándolos también como destinatarios finales del producto o servicio (conf. CC0100 SN 13009 S 07/12/2017, “Barrios, Marcos J. c/ Aballay, Camila s/ Tenencia”, JUBA, Sumario B861551). ----------

-----Ello, además, considerando que la relación de consumo es el elemento que decide el ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor, por lo que debe comprender todas las situaciones posibles, en tanto, este régimen jurídico “regula situaciones que se desarrollan tanto en el marco del contrato de consumo como fuera del mismo, por lo que

una noción acotada de la relación de consumo dejaría sin poder considerar supuestos expresamente contemplados por la legislación" (conf. CACR, Sala B, SIE N° 138/2018, con cita a Lorenzetti, Ricardo Luis "Código Civil y Comercial de la Nación Comentado", tomo VI, página 230/231, Ed. Rubinal Culzoni).----------

------Por lo demás, la empresa de monitoreo no puede desconocer la legitimación del Sr. M. R., cuando fue la misma quien le recibió una solicitud de servicio técnico al nombrado, incluyendo su nombre en el parágrafo destinado a los "Datos del cliente" (fs. 07). --------

-----En segundo lugar, los recurrentes plantean que no se trataron sus defensas, especialmente la referida a que se vieron impedidas de recibir el reporte de la alarma por deficiencia del servicio de telefonía, circunstancia sobre la cual —dicen— fue advertido el denunciante con anticipación en cada una de las facturas que se le envió, tal como resulta de la documental acompañada a fs. 42. Las empresas señalan que no pueden responder por la falta de aviso al cliente sobre el robo en curso, por cuanto se habían cortado los cables de teléfono, circunstancia que las exime de responsabilidad conforme el contrato suscripto y agregado a fs. 10/13.----------

-----Ahora bien, las mismas denunciadas dieron a fs. 34/37 —con anterioridad a presentar descargo— una versión de los hechos que permite concluir de otra manera. Allí, señalaron que "*el equipo de alarma instalado sí detectó la intrusión, el corte de luz y la incomunicación. Primer prueba de ello es de Perogrullo, ¿para qué, entonces, los delincuentes procedieron a localizar la central de la alarma para desactivarla?, la respuesta es más que obvia: porque estaría sonando la sirena. Ergo la alarma si funcionaba. En segundo punto, y conforme lo recabado de la memoria de eventos que posee el sistema de software y hardware de la central, se detectaron todos y cada uno de los eventos y el disparo de la alarma, como asimismo la falla de alimentación y comunicaciones. Dicha falla se sucedió por lo siguiente: los delincuentes cortaron los cables de teléfono de la vivienda*". ----------

------Siendo así, las denunciadas reconocen que el equipo de alarma detectó la intrusión, lo que accionó la sirena, procediendo consecuentemente los delincuentes a cortar los cables de teléfono. Es decir, por la secuencia comentada, tales acciones no se dieron de manera conjunta sino continuada: primero el sistema detectó la presencia de los malhechores, lo que hizo sonar la sirena, y luego, éstos procedieron a ubicar la conexión telefónica y cortar sus cables. En otros términos, el corte telefónico no fue anterior ni contemporáneo a la captación por el sistema de los intrusos, por lo que existió un espacio temporal donde el sistema pudo dar aviso a la central de alarmas de aquella presencia y el accionar de la sirena, no dando explicación las denunciadas de los motivos por los cuales no le llegó ese aviso o no realizaron acción alguna. ----------

-----Así las cosas, si bien las denunciadas en los escritos sucesivos pretendieron destacar la cuestión de la falta de comunicación telefónica, lo cierto que ha existido de su parte en los estados anteriores al descargo una manifestación que lo contradice. Esta Sala ha señalado al respecto que el reconocimiento de un hecho por una parte con un intento de aminoración posterior a través de la afirmación de un hecho improbado, torna

aplicable al caso el principio *in contra se pronuntiatio*, que simplemente explicado implica que las afirmaciones de las partes en juicio no pueden probar a su favor pero sí en su contra (esta Sala, SDE N° 01/2016). ----------

-----Conviene subrayar que las denunciadas se encontraban prestando el servicio de alarma y monitoreo, por el cual se entiende que el prestador —como obligación esencial— debe atender inmediatamente los avisos emitidos por la central receptora de alarmas cuando se detecte el “salto” de ésta para su verificación. En este sentido, es sustancial para cumplir con la finalidad de este especial contrato que el sistema funcione precisa y rápidamente cuando ocurren los sucesos que motivan su contratación, como es básicamente el ingreso de terceros no autorizados al domicilio, debiendo dar el prestador del servicio los avisos correspondientes. El tiempo, la eficiencia y la premura juegan en materia de seguridad un papel preponderante, atento que esencialmente se trata de dar de manera urgente los avisos correspondientes para tomar las medidas del caso. ----------

-----Ya sea porque no se detecta una intrusión en el recinto objeto de protección, que se detecte pero que no accione la alarma, o que —aun activándose— no se da aviso a la central receptora de alarmas para ejecutar la operativa de aviso a los servicios policiales o a quien corresponda, lo cierto es que el proveedor del sistema de seguridad incumple el contrato cuando no arbitra los medios apropiados para que el sistema de monitoreo opere de manera eficaz, de acuerdo a las circunstancias de tiempo y lugar, su profesionalización y las expectativas que ha tenido el cliente al contratar dicho servicio (conf. CC0102 MP 163053 143-S S 13/06/2017, “Massarelli, Carina C/ Halcón Del Bosque Servicios De Seguridad SA S/ Daños Y Perjuicios Por Incumplimiento Contractual”; JUBA, Sumario B5029609; CNCom, Sala F, 27/12/2011, “Iraola S.R.L. c/ Prosegur S.A. s/ Ordinario”, DJ, 19/12/2012, 7, con nota de Jorge Omar Frega).----------

-----Ha sido dicho en un caso donde se detectó un inconveniente en el sistema de alarma (corte del suministro eléctrico sin causa conocida) y detectado por la central de monitoreo pero no esclarecido de forma inmediata, que no debe omitirse la realización de acciones tendientes a verificar el correcto funcionamiento de la alarma domiciliaria: “el especialista en seguridad no puede dejar de prestar atención a tales "eventos" aún cuando esté previsto un sistema de energía alternativo, pues así como se anticipa el ataque a la propiedad privada (y como prevención se instalan alarmas) también deben preverse las acciones delictivas previas tendientes a desactivar o neutralizar los sistemas de seguridad. Ello impone que ante la noticia de irregularidades en el sistema se realicen las diligencias propias de la especialidad técnica para corroborar el origen de la falla y garantizar que ella no afecte el funcionamiento apropiado. No significa esto que la empresa de monitoreo sea responsable del correcto funcionamiento de los equipos, de las vías de transmisión de señal (líneas telefónicas o sistema radial, según el caso) y alimentación (energía eléctrica o fuente alternativa), de la correcta instalación de los equipos o de los medios de protección que éstos poseen para evitar ser destruidos o anulados. Lo que preciso es que si se recibe una advertencia de disfunción en cualquiera

de esos "eslabones" del sistema, resulta necesario verificar si el sistema sigue funcionando, pues de lo contrario se incumple con la obligación de atender al servicio con la diligencia necesaria" (conf. CC0201 LP 109436 RSD-214-8 S 02/12/2008, "Pertino, Ricardo J. c/SP Seguridad Privada s/Daños y perjuicios", JUBA, Sumario B257077). ----------

------Puede decirse entonces que la profesionalización del servicio exige tener en cuenta que, si puede advertirse un fallo en la comunicación, deben tomarse las medidas correspondientes para verificar el sistema y regularizarlo, toda vez que no puede desconocerse que es precisamente el corte de los cables telefónicos una modalidad habitual que utilizan los delincuentes como paso previo a ingresar a un domicilio.----------

------A ello se agrega el hecho que las denunciadas manifestaron en su presentación de fs. 34/37 que la memoria de eventos que posee el sistema de hardware y software de la central detectaron todos los eventos, el disparo de la alarma y el corte de la señal, agregando allí que dejaban ofrecida la prueba pericial al equipo. Sin embargo, no acompañaron un reporte de dicha memoria ni ofrecieron la pericia en la oportunidad procesal correspondiente, es decir, al momento de formular descargo en los términos del art. 6 de la Ley VII N° 22 (fs. 63). De esta manera no se ha puesto a conocimiento el registro de aquellos pasos y su secuencia temporal, a los fines de analizar si las empresas prestadoras del servicio se vieron imposibilitadas o no de dar los avisos correspondientes.----------

------En cuanto a ello, esta Sala ha señalado con anterioridad que, por expresa disposición del art. 6º, inc. "b", de la Ley VII nº 22, las constancias del acta de imputación, así como las comprobaciones que la acompañan, constituyen prueba suficiente de los hechos comprobados (SDC Nº 01/2013, SICA N° 03/2016). Esta presunción legal es *iuris tantum*, lo que impone al denunciado la "carga" de ofrecer y producir prueba en contrario (conf. CAT, Sala B, SDCA N° 03/2014). En autos, más allá de las alegaciones del descargo y el recurso de apelación, en concreto no hay pruebas que desvirtúen las constancias asentadas en la denuncia.----------

------En definitiva, no debe olvidarse que la aplicación de la normativa del consumo —entre otros aspectos— determina la carga de la prueba sobre el proveedor, en tanto el fin tuitivo del sistema es proteger al consumidor, por lo que debe interpretarse el contrato en la forma más favorable a éste cuando no haya elementos de convicción suficientes para tener por verificados los hechos discutidos (conf. De Muller, Enrique; "Las cláusulas abusivas en el marco contractual de los derechos de los consumidores", Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Ed. Rubinzal – Culzoni, 2009-I, Bs As., 183-201; Barbado, Patricia; La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo"; íd. Tomo V, 1994, pág. 203/223; CNCom, Sala E, 31/05/2012, "Paz, Máximo Horacio y otros c/ ADT Security Services S.A. s/ Ordinario", elDial.com – AA7922, publicado el 03/09/2012).----------

-------En otras palabras, las empresas se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también

soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra sobre la orfandad probatoria (conf. esta Sala, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor”, Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669). ----------

------Por su parte, si bien el régimen de defensa del consumidor resguarda la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, esto es de alegar y probar en su favor, como la tuvo aquí el recurrente al ser citado para formular su descargo y ofrecer pruebas, aquel sistema no protege la negligencia, ineficiencia o incuria del litigante si no utiliza los medios que dispuso en su momento (esta Sala, SDC N° 29/2003).----------

-----En conclusión, corresponde confirmar la resolución recurrida en todo aquello que fuera materia de agravios.----------

-----V.- Por la forma en que se resuelve, las costas se impondrán a las recurrentes perdidosas (art. 70 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuara, corresponde regular los honorarios del Dr. J. O., patrocinante de las recurrentes, en 8 JUS (arts. 5, 6, 7, 13 y 32, ley XIII Nro. 4). ----------

-----Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew**; RESUELVE**:----------

-----CONFIRMAR la Disposición N° 12/2019 de fs. 87/89 en todo aquello que fuera materia de agravios. ----------

-----IMPONER las costas al recurrente perdidoso, regulando los honorarios del Dr. J. O. en la suma de 8 JUS.----------

-----La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y encontrarse de licencia el restante vocal de la Sala (arts. 7º y 8º, ley V nº 17).-

----Regístrese, notifíquese y devuélvase. ----------

NATALIA I. SPOTURNO
JUEZA DE CÁMARA

FLORENCIA CORDÓN FERRANDO
PRESIDENTE

----REGISTRADA BAJO EL N° _____ DE 2019 – SICA. - CONSTE.----------

GUILLERMO N. WALTER

SECRETARIO DE CÁMARA