---- Trelew, 11 de febrero de 2022. ----------

----**VISTOS**: La Disposición N° 127/21, el recurso de apelación deducido y fundado en fecha 14/09/2021 por S. A. I. y E. de la P., así como el recurso de apelación interpuesto y fundado por el Dr. O. W. el día 15/09/2021, concedidos en fecha 15/09/2021.----------

----Y CONSIDERANDO:----------

----I.- Que mediante Disposición N° 127/21 de fecha 03 de septiembre de 2021 la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew aplicó una sanción de multa de $45.000 a S. A. I. y E. de la P. (artículo 1) y una sanción de $45.000 a la empresa M. M. de A. S.A. (artículo 2), estableciendo que dichos importes deben hacerse efectivos dentro de los 10 días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución (artículo 3). Asimismo, ordenó que en el mismo plazo S. A. I. y E. de la P. y/o M. M. de A. S.A. abonen a la denunciante, M. A. G., la suma de $27.999 con más los intereses calculados según la tasa operaciones generales vencidas del B. del C. SA desde el 08/04/2021 hasta el efectivo pago.----------

----Para resolver así, la Autoridad Administrativa consideró que el documento acompañado por la codemandada M. M. de A. S.A. (hoja 86) no podía ser tenido en cuenta por no resultar una garantía legal del producto objeto de reclamo, tratándose solo de una “información legal, regulatoria y de seguridad” sin indicar en algún lado corresponder al producto adquirido por la denunciante. Agregó que pesaba sobre las denunciadas la carga de probar la existencia de una exclusión de cobertura, en virtud del deber de colaboración, probidad y buena fe dispuesto por el art. 53 de la LDC, por encontrarse en mejor posición para probar los hechos controvertidos. Destacó que no resultan probanzas suficientes las observaciones resultantes de la orden de reparación de hoja 77 al no revestir carácter de informe técnico ni estar suscripta por persona alguna. Refirió que las sumariadas se limitaron a argumentar que se trató de un daño por golpe sin producir ni ofrecer prueba tendiente a acreditar tal circunstancia. ----------

----Como consecuencia de lo anterior, entendió que las denunciadas no lograron desvirtuar los hechos denunciados según Acta de Infracción N° 066/21 en violación a lo establecido por los arts. 11, 12 y 13 de la Ley 24.240. ----------

----II. Este acto administrativo se notificó a M. M. de A. S.A. el 07 de septiembre de 2021 y el Dr. O. R. W. presentó la apelación el día 15/09/2021 a las 10:47 hs. ----------

----Que la Oficina de Defensa del Consumidor tuvo por interpuesto el recurso de apelación en tiempo y forma, concediéndolo en relación y con efecto suspensivo, elevando las actuaciones a esta Cámara de Apelaciones mediante Oficio 34/21. ---------

----Mediante providencia simple de fecha 17 de noviembre de 2021 este Cuerpo ordenó la devolución de las presentes a la Oficina de Defensa del Consumidor toda vez que, entre otras cuestiones, no se observaba que el Dr. O. R. W. tuviera poder otorgado por M. M. de A. S.A.----------

----Que posteriormente la Oficina de Defensa del Consumidor agregó la copia simple de

Escritura N° 744 de fecha 20/10/2021 por medio de la cual la empresa mencionada otorgó poder general al Dr. W. teniendo por cumplida la intimación realizada. ----------

----III.- La Cámara de Apelaciones, como juez del recurso, posee la facultad de examinar si éste fue interpuesto en término, si la resolución es apelable, si el presentante está legitimado y tiene interés, o si quien recurrió tiene poder suficiente para el acto, sin estar atada ni por lo resuelto por el juez a quo ni por lo que pudieran haber acordado las partes (conf. c. 17.266/01, S.I.C. nº 105 de 2001; c. 22.426/07, S.I.C. nº 180 de 2007; c. 180/10, S.D.C.A. nº 01 de 2010, votos de los Dres. López Mesa y Ferrari; y c. 147/11, S.I.C. nº 15 de 2011 entre otras; conf. Azpelicueta~Tessone, "La alzada. Poderes y deberes", Ed. LEP, La Plata, 1993, p. 14; Quadri, "Los recursos ordinarios en el proceso civil...", Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2013, p. 222). ----------

----En este contexto, corresponde declarar mal concedido el recurso de apelación presentado por el Dr. O. R. W. el día 15 de septiembre de 2021 por carecer de personería al momento de su interposición. ----------

----Es que, notificada M. M. de A. S.A. de la Disposición N° 127/21, el mencionado profesional se presentó e interpuso recurso de apelación sin contar con un poder vigente en aquel momento, no pudiendo ser considerado el poder agregado posteriormente por haber sido otorgado en fecha posterior. De modo que la apelación con invocación de una representación inexistente a esa fecha- carece de eficacia procesal por no haber sido deducida por la persona legitimada o su representante hábil (arts. 46 y 50, C.P.C.C.); y en consecuencia debe declararse mal concedido dicho recurso. ----------

----Al respecto, y como esta Sala señaló en la SDC N° 24/2000, los actos realizados por quien carece de personería para actuar en el proceso -incluyendo la articulación de vías recursivas- resultan ineficaces, pues no puede admitirse la intervención de quien invoca una representación sin su debida acreditación, como lo exige la ley procesal (conf. Morello y otros, "Códigos...", ed. LEP, 2ª ed., La Plata, 1984, T. II-A, p. 885).----------

----A todo evento cabe agregar que la apelación interpuesta por el Dr. W. también resulta extemporánea por cuanto la Disposición apelada fue notificada a M. M. de A. S.A. en fecha 07/09/2021 habiendo vencido el plazo para apelar el día 14/09/2021 (art. 7 Ley VII N° 22). ----------

----IV. Por su lado, la denunciada S. A. I. y E. de la P. presentó y fundó recurso de apelación en fecha 14/09/2021 donde cuestionó la sanción así como la indemnización reconocida. Señala que no existió infracción alguna por cuanto la Sra. G. adquirió un equipo nuevo con su respectiva garantía legal e incluso con una garantía convencional de fábrica ofrecida por el proveedor del equipo por un plazo aun mayor al previsto por la normativa legal. ----------

----Respecto a la supuesta infracción al art. 12 LDC señala que, contrariamente a lo sostenido por la Autoridad Administrativa, de su parte hubo un adecuado cumplimiento

al haber proporcionado inmediatamente los datos del Servicio Técnico Oficial, para que la consumidora obtuviera un diagnóstico técnico profesional autorizado y especializado con el cual propondría una adecuada solución a su problemática. Asimismo, refiere haberse conducido a lo largo del procedimiento administrativo con total voluntad conciliatoria y de manera colaborativa por cuanto se comunicó con M. M. A. S.A. a fin de dilucidar las circunstancias particulares del caso, cumpliendo de esa forma con su obligación de asegurar un servicio técnico adecuado.----------

----Continúa diciendo que del expediente surge que el servicio técnico oficial interviniente (T. C. SRL) determinó que el equipo de la denunciante se encontraba excluido de la garantía legal por configurarse una de las causales previstas e informadas debidamente en el manual proporcionado por la firma “M.” acompañado al momento de entregarse el producto. Señala que el servicio técnico determinó que el equipo presentaba golpes a causa de una incorrecta manipulación del usuario. Destaca que la insatisfacción de la clienta con respecto a las especificidades técnicas informadas por personal idóneo no puede significar que el servicio técnico haya sido proporcionado en forma inadecuada.--

----Con respecto a la infracción del art. 13 LDC manifiesta que prestó colaboración permanente en la gestión del caso presentándose a todos los emplazamientos efectuados por la Oficina de Defensa del Consumidor local. ----------

----Asimismo, refiere que la multa del art. 17 LDC no resulta de aplicación por cuanto aquella se refiere a un supuesto de reparación insatisfactoria, siendo que en el presente caso no existió una reparación sino un diagnóstico previo a la misma.----------

----Señala que ante los términos de la denuncia, así como las constancias acompañadas por la empresa M., a las cuales adhirió, resultaron más que suficientes para determinar que el equipo fue revisado por profesionales idóneos en la materia y que acreditaron el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, por lo que no se ofreció ninguna prueba adicional. Agrega que era la propia denunciante quien se encontraba en mejores condiciones de acompañar la garantía del producto, por haberle sido entregada junto al equipo al momento de su compra. No obstante ello, refiere que escapa del sentido común y la práctica comercial general que un producto de aquellas características cuente con cobertura por daños ocasionados por el propio consumidor. ----------

----Por otro lado, y para el caso que se confirme la sanción impuesta, se agravia de la suma reconocida en concepto de multa así como la indemnización por daño directo por carecer de fundamentación y no haberse ponderado adecuadamente los elementos del caso, toda vez que el hecho que motivara su inicio no generó un perjuicio social y menos aún un beneficio para esa denunciada.----------

----V.- En primer lugar, corresponde destacar que esta Alzada ejerce en estos casos un control de legalidad del acto recurrido respecto de las disposiciones de la autoridad de aplicación en materia de defensa del consumidor, que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente

aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (conf. art. 7 Ley VII N° 22; esta Sala, S.I.C.A. Nº 06/2011 y S.I.C.A. N° 12/2017, entre otros; S.T.J.Ch., S.D. nº 18/SRE/2002, S.D. nº 13/SCA/2006, y S.I. nº 20/SCA/2010; C.S.J.N., 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal). ----------

----En el ejercicio de ese control, corresponde —justamente— verificar si medió o no exceso de poder que invalide el acto, examinando su legitimidad o validez formal y su legalidad o validez sustancial. Ello en tanto es atribuible al poder jurisdiccional determinar los límites de actuación del Poder Administrador en los casos concretos (conf. CASSAGNE, Juan Carlos, “La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial”, L.L, 2008-E, 1274). ----------

----VI.- En los presentes la autoridad de aplicación fundó la sanción dispuesta en la falta de prueba por parte de las empresas denunciadas tendiente a acreditar la existencia de una causal justificante para excluir de la garantía el equipo telefónico adquirido por la Sra. G. Con este sentido, entendió que la orden de reparación acompañada (hoja 77) no constituye un informe técnico por no haber sido suscripto por nadie y por ello no se encontraba probada la causal de exclusión.----------

----Se advierte del expediente que la compradora del producto presentó su denuncia (hojas 01/vta.) relatando que compró un celular en la sucursal local de “L. A.” y que el mismo dejó de funcionar a los tres días, ante lo cual efectuó un reclamo ante esa empresa, donde le dijeron que había expirado la garantía por lo que la derivaron a la empresa “M.”. Continuó manifestando que se comunicó con esta última y que el día 03/03/2021 le mandaron un técnico a su domicilio a retirar el producto y que el mismo le informó que tardarían de 12 a 14 días y que, a la fecha de la denuncia, le informaron que para retirar su unidad debía pagar la suma de $16.000 por haberse concluido que el aparato sufrió golpes. Acompañó como prueba copia simple de factura a fin de acreditar la compra de la unidad, orden de retiro y capturas de pantalla de mensajes remitidos vía “WhatsApp” del Servicio Técnico de la empresa “M.” donde se le informó que el equipo se encontraba fuera de la garantía y se le remitió un presupuesto para la reparación por la suma de $15.690.----------

----Las denunciadas, al momento de formular sus descargos, confirmaron las fallas en el celular de la actora. Así, la empresa M. M. A. S.A. manifestó en su descargo (hojas 68/76.) que el producto presentaba daños internos en el display, que solo puede ser ocasionado por golpes, lo que determina la exclusión de la garantía. A fin de acreditar tales manifestaciones, acompañó una copia simple de Orden de Servicio (hoja 77) y copia de un instrumento titulado “Información legal regulatoria y de seguridad”. Por su lado, la denunciada S. A. I. y E. de la P. formuló su descargo en términos similares sin ofrecer ni acompañar ningún medio de prueba (hojas 106/109).----------

----En este marco, era la imputada la interesada en aportar elementos para acreditar la causal de exclusión de cobertura de la garantía legal. No debe olvidarse que las

empresas, no solo deben cumplir de manera diligente, en tiempo y forma, con las obligaciones impuestas, sino que 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 para hacerlo, 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 cuando existe orfandad probatoria (conf. esta Sala, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 005/2016; con cita a PicassoVázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor” Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669). Con más razón, como sucede en autos, cuando el cliente ha logrado acreditar mínimamente los presupuestos fácticos de su reclamo, conforme lo visto anteriormente. ----En punto a la prueba producida, la orden de servicio acompañado (hoja 19) solo dice “Daño más allá de lo razonable daño por golpes” y la foto adjuntada a la misma (hoja 20) muestra una falla técnica mas no un daño material. ----------

----En este caso el órgano administrativo consideró, en la Disposición que se examina, que hubo una infracción al deber de garantía que establece el art. 11 de la LDC, como así también del deber de asegurar un servicio técnico adecuado (art. 12 LDC); que la reparación no fue satisfactoria, en tanto la denunciante rechazó la invocación de daño físico y no tuvo respuesta concreta a su reclamo (art. 17, LDC); que las empresas no acreditaron el posible uso negligente del celular y que las empresas resultan responsables en forma solidaria (arts. 13 LDC). ----------

----Por otra parte y para despejar las dudas propias de un hecho que, al mismo tiempo, es afirmado por un sujeto (individuo consumidor, lego) y negado por otro (empresa de servicios, comercializadora, productora, profesional), por expresa disposición del legislador debe estarse a favor del primero, que lo niega (arts. 3º y 37, LDC; esta Sala, SIC nº 115/2008, SICA nº 10/2014 SICA nº 6/2015; conf. Lovece, en “Manual de los derechos de usuarios y consumidores”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, p. 176; actual, art. 1095, C.C.yC.).----------

----VI. En relación a la indemnización a favor de la denunciante (art. 40 bis LDC), cabe señalar que la orden de sustituir el equipo de comunicación celular que prevé el punto 5º de la Disposición en cuestión, encuentra justificación en la pretensión de la denunciante, como ya se dijo, en tanto adquirente de una cosa -necesaria o naturalmente- útil para el fin por el que se la fabricó, ofreció y vendió (arts. 1º, 2º, 3º, 11, 12, 13 y conc., Ley 24.240), y en la consecuente reparación no satisfactoria que surge de autos (art. 17, inc. "a", Ley cit.).----------

----VII. Ahora bien, la multa dispuesta en el art. 1 de la Disposición recurrida se deja sin efecto. Ello en tanto, conforme surge de los hechos relatados por la propia consumidora en su denuncia y de las constancias de las presentes, surge que la recurrente, inmediatamente de haber conocido el reclamo de la Sra. G., le brindó los datos del

servicio técnico de la fabricante a los fines de que aquella pudiera contar un servicio técnico que determinara la falla de su celular. ----------

----Por tanto, la negativa de la denunciada S. A. I. y E. P. se fundó en el informe técnico expedido por la fabricante, lo que descarta la existencia de una negativa infundada y antojadiza de responder al deber de garantía previsto en la normativa consumeril, tal como fue puesto de manifiesto por la representante legal de la denunciada al momento de comparecer a la audiencia del día 15/06/2021 por ante la autoridad administrativa. --

----Por lo tanto, corresponde revocar la Disposición Administrativa N° 127/2021 en cuanto resolvió aplicar una multa de $45.000 a la denunciada S. A. I. y E. P., confirmándola en todo lo demás que hubiera sido materia de apelación.----------

----VIII.- Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán por su orden (art. 72 de la ley XIII nº 5). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios del Dr. R. O. C. (apoderado de S. A. I. y E. de la P.) en la suma de 11 JUS, incluyendo el plus procuratorio (arts. 5º, 6º, 6 bis, 7º, 8º y 13 de la Ley XIII nº 4). ----------

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

RESUELVE: ----------

----REVOCAR parcialmente la Disposición N° 127/21 de fecha 03/09/2021, dejándose sin efecto la multa establecida en su Artículo 1° en todo aquello que fuera materia de agravios, y confirmándola en todo lo demás que hubiera sido materia de apelación-------

----IMPONER las costas por su orden.----------

----Regular los honorarios del Dr. R. O. C. en la suma equivalente a 11 JUS.----------

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

FLORENCIA CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

NATALIA I. SPOTURNO
PRESIDENTE

MARCELO F. PERAL
JUEZ DE CÁMARA

----REGISTRADA BAJO EL N° ____02_____SICA DE 2022. CONSTE.----------

UBALDO R. AGUILERA
SECRETARIO DE CÁMARA