----Trelew, 21 de septiembre de 2022.----------

----**VISTO Y CONSIDERANDO:**----------

----**I.-** La Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew dictó la Disposición N° 169/2022 ODC (23/06/2022) por la cual impuso una multa de PESOS CIENTO TREINTA MIL ($130.000.-) a la empresa C. A. A. S.A. (en adelante "C.") por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240, más la carga accesoria de publicar a su costa una breve reseña del caso y la parte dispositiva de la disposición en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial. -

----Para así resolver consideró que la denunciada no otorgó información clara, suficiente y detallada al denunciante por otorgar otra SIM (chip) a un tercero sin tomar las debidas medidas de seguridad para cerciorarse de la identidad del mismo, lo que motivó que el tercero realizara la modalidad SIM SWAPING en perjuicio del denunciante. Expresó además que la denunciada sólo se limitó a informar cual es el procedimiento en caso de robo o perdida, lo que no resulta ser el motivo de la denuncia del consumidor. ----------

---- También señaló que la denunciada no probó que el denunciante realizó el llamado telefónico el día 02/10/2021 para solicitar la suspensión de la línea telefónica por robo, ni acompañó ningún registro de llamadas que hagan siquiera presumir que se trataba de la persona del denunciante, como tampoco ofreció prueba parcial a fin de probar su posición, destacando que los avances tecnológicos actuales permiten adoptar mayores medidas de seguridad para proteger a los consumidores, lo que pone de manifiesto la desidia y el desinterés de la empresa para con sus clientes. ----------

----**II.-** Contra esta decisión C. interpuso recurso, agraviándose en primer lugar por la inexistencia de infracción al artículo 4 de la Ley consumeril. También alego que la autoridad de aplicación no valoró los dichos y constancias acompañadas por la denunciada, las cuales a su criterio reflejan la falta de entrega de una nueva tarjeta SIM a cualquier persona para la concreción de un obrar fraudulento.----------

----Respecto del incumplimiento del artículo 19 de la Ley N° 24.240, la denunciada manifestó que a pedido del denunciante validó los datos personales y procedió a la reconexión de línea. Expuso también que no tuvo injerencia en las transacciones que cualquier tercero pudo realizar en las cuentas bancarias del cliente.----------

----Por último, de manera subsidiaria solicitó la morigeración de la multa e hizo reserva de caso federal. ----------

----**III.-** Pasando a resolver, en primer lugar advertimos que el consumidor denunció que, sin su consentimiento, la empresa C. dio de baja su línea telefónica por robo o extravió lo que motivó que un tercero efectuara operaciones bancarias en su perjuicio; ello no fue desvirtuado por C. en sus distintas presentaciones. Tampoco fue refutado que el denunciante sólo obtuvo de C. la reconexión del servicio y manifestaciones tendientes a exonerarse de responsabilidad justificando su accionar en el caso, tal como lo hizo al formular descargo en sede administrativa.----------

----Así, de las constancias de autos surge que la denunciada no rebatió la argumentación de la Oficina de Defensa del Consumidor para arribar al acta de imputación, ni tampoco acompañó u ofreció prueba que permita demostrar que el consumidor fue el que requirió la baja de la línea, motivando las consecuencias antes relatadas.----------

----Es sabido que los proveedores 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 cuando existe orfandad probatoria (conf. esta Sala, SICA N° 03/2017). ----------

----No puede dejar de destacarse que si bien el régimen de defensa del consumidor resguarda la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, aquel sistema no protege la negligencia o ineficiencia del litigante si no utiliza los medios que dispuso en su momento, como ha ocurrido en este caso, donde la denunciada se desligó absolutamente de la producción de prueba, no ofreciendo ninguno de los distintos medios que tenía a su alcance a los fines de acreditar las circunstancias que invoca ahora para eximirse de responsabilidad (conf. esta Sala N° 29/2003, N° 1/2022 y N° 10/2022 entre muchas otras). ----------

----Por lo tanto, se desprende que la denunciada no brindó información respecto de los motivos por los cuales se efectuó la baja de la línea telefónica sino que se limitó a referir que su actuar fue consecuencia de la solicitud realizada por el consumidor, sin acompañar prueba alguna que acredite lo alegado. ----------

----Esta Sala ha señalado en varias oportunidades el alcance del deber de información que surge del régimen de defensa del consumidor. En virtud de éste se debe brindar una información *"adecuada"* y veraz a lo largo de toda la relación de consumo, en tanto es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, lo que también incluye las precisiones que se le requieran en un procedimiento administrativo iniciado a partir de esa relación de consumo, como en este caso (conf. esta Sala Nº 15/2019, N° 05/2016 y N° 14/2017).----------

----Cumplir con el deber de información es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfeccionan sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien lo incumple. El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, resulta irrelevante examinar si el vicio en la información tuvo por finalidad obtener un provecho para el proveedor u ocasionar un daño a los consumidores: no informar debidamente perfecciona la falta (conf. esta Sala, SICA Nº 02/2020, con cita a SICA Nº 06/2015; STChubut, La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010; SICA Nº 14/2017, con cita a La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010; Ayala Espino, "Instituciones y economía", Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; esta Sala, SICA Nº 09/2015). ----------

----La obligación prevista en el artículo 4 de la Ley consumeril no es una obligación genérica y de cumplimiento aproximado, sino que debe ser cumplida concretamente de acuerdo a la información que sea requerida por el consumidor, dando una respuesta específica y adecuada (conf. esta Sala Nº 14/2017 con cita a La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010; Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.).----------

----Además, es una obligación de resultado que debe ser satisfecha con determinados y precisos contenidos; por lo que la sola verificación que no ha sido cumplida adecuadamente hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto (conf. esta Sala Nº 14/2017; VALLESPINOS~OSSOLA, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304; GOZAÍNI, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. RUBINZAL-CULZONI, Bs. As., 2005, pág. 403).----------

----Por tanto, no es suficiente para cumplir con el deber de información al consumidor expresar que su actuar surge de los términos y condiciones pactadas o de lo que surge de la página web de la denunciada. ----------

----**IV.-** En cuanto al agravio dirigido a la sanción y su cuantía, el presupuesto de hecho para la aplicación de una sanción es la verificación de una infracción al régimen de la Ley consumeril, que en el caso la configura la falta de información adecuada y la modalidad de prestación del servicio por parte de la denunciada. Además, las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el artículo 49 de la Ley N° 24.240 y inciso f) del artículo 6 de la Ley VII Nº 22; destacamos, como lo hiciera la autoridad de aplicación, la posición en el mercado de la empresa C. y la conducta reincidente de la misma, permiten concluir que la sanción dispuesta resulta adecuadas. ----------

----Por lo tanto, asumiendo que el control de la legitimidad del acto administrativo 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, puede sostenerse que en el caso concreto no se advierte que la Disposición N° 169/2022 ODC recurrida sea consecuencia de un desvío de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía.----------

----**V.-** Por la forma en que se planteó y como resuelve el presente, las costas se impondrán al recurrente perdidoso (artículo 70 CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido en el incidente, así como el carácter con que actuaron, corresponde regular los honorarios de los letrados E. R. V. y G. S. de manera conjunta en la suma de ONCE (11) JUS más el IVA si correspondiera (artículos 5º, 6 bis, 7º, 8º, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4).----------

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

----**CONFIRMAR** la Disposición Nº 169/2022 ODC. ----------

----**IMPONER** las costas al recurrente perdidoso. ----------

----**REGULAR** los honorarios de los letrados E. R. V. y G. S. de manera conjunta en la suma de ONCE (11) JUS más el IVA si correspondiera.----------

----**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y haberse excusado la restante vocal de Sala (artículo 274 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Extraordinario N° 3145 S.T.J.Ch.).----------

----**REGÍSTRESE**, notifíquese y oportunamente devuélvase. ----------

Florencia CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

Marcelo Fernando PERAL
PRESIDENTE

----REGISTRADA BAJO EL N° ____24____ DE 2022 (SICA). CONSTE. ----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA