----Trelew, 31 de octubre de 2023.----------

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

----**I.-** El 31/10/2022 E. Y. M. denunció a T. M. A. S.A. (en adelante "T.") por la falta de servicio de telefonía fija. Relató que durante dos años cada vez que llovía se le cortaba el servicio y luego volvía, pero que hacía dos meses se le cortó y nunca más volvió. Además, manifestó que se comunicó varias veces al *"0800"* indicado por la empresa y siempre le contestaron que su problema estaba siendo solucionado y que se presentó en las oficinas de M. donde le manifestaron que iban a solucionar su problema y que le descontarían los meses que no tuvo servicio. ----------

----Asimismo, indicó que le cobraron los meses que no tuvo servicio y por ello se encontró incomunicada y sin el servicio de monitoreo de la alarma atento que el mismo depende del funcionamiento de la línea T.. Solicitó el restablecimiento del servicio y se garantice su correcto funcionamiento, el reintegro de las facturas abonadas por el servicio de teléfono fijo y de monitoreo de la alarma. ----------

----**II.-** Mediante Disposición N° 41/2023 DGDPCyU (06/06/2023) la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut impuso una multa a T. de $150.000 por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240 y fijó una indemnización por los daños sufridos por M. en $17.971,72 (conf. artículo 40 bis de la Ley N° 24.240). Además, estableció la carga de publicar una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el diario El Chubut.----------

----Para así resolver, la autoridad de aplicación tuvo por acreditado que la consumidora no recibió información veraz, cierta y detallada. Además, que T. omitió informar las causas por las cuales el servicio funcionaba mal, las razones de la falta de servicio por casi dos meses y que no dio ninguna respuesta a los reclamos realizados por M..----------

----Destacó que T. reajustó unilateralmente la factura de consumo, lo que obligó a la usuaria a terminar abonando dinero siempre dentro del servicio de la empresa y a beneficio de ésta. Por lo tanto, consideró que negar la información ante los reclamos efectuados por la usuaria resulta contrario al deber de información.----------

----En relación a la infracción del artículo 19 de LDC expresó que el servicio telefónico contratado debe ser idóneo, concreto y eficaz. Sostuvo que la empresa en ningún momento se expidió por la falta de cobertura y que la devolución de lo abonado por la usuaria jamás fue concretada.----------

----Para fijar la indemnización por el daño directo sufrido por la usuaria (conf. artículo 40 bis de la LDC) indicó que debe computarse el valor de las facturas que abonó la usuaria por los dos meses que no gozó del servicio, con más el costo del servicio de monitoreo de la alarma. ----------

----Además, consideró que *"...en virtud del crédito del consumidor perseguido en autos, el carácter alimentario del mismo y la inflación diaria padecida en el país, se debe realizar el reajuste de dicho crédito para que la actora mantenga la identidad intrínseca entre lo pagado y lo adeudado por la empresa T...."* y consideró *"...razonable aplicar para el cálculo de los*

intereses la tasa activa del Banco del Chubut S.A. duplicada, toda vez que ello se considera atendible a los efectos perniciosos del paso del tiempo…". Detalló los recaudos previstos por la Ley N° 24.240 para la aplicación del daño directo e indicó que los reunía. ----------

----Por último, para graduar la multa tuvo en cuenta el menoscabo económico sufrido por la usuaria, las inobservancias realizadas por la empresa, la posición en el mercado y, además, que no tenía antecedentes, en los términos del artículo 49 y 47 de la Ley N° 24.240. ----------

----III.- El 18/07/2023 T. interpone recurso de apelación, que fue concedido con efecto suspensivo por Disposición N° 47/2023 DGDPCyU (27/07/2023).----------

----Al expresar agravios señala que el organismo administrativo se apartó del descargo presentado y remarca que no tuvo en cuenta que informó oportunamente y en forma detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes que provee y las condiciones del servicio. Detalla que la empresa identificó que la falla del servicio se debía a condiciones climáticas y que había manifestado que el servicio se encontraba afectado por cortes masivos de las líneas.----------

----Agrega que le respondió por mail a la consumidora que se estaba trabajando en solucionar el problema, indicándole el número de reclamo. Además, refiere a los ajustes que realizó en las facturas por los días que la denunciante no tuvo servicio y expresa que en caso de haber querido la denunciante impugnar la liquidación lo debió haber hecho dentro de los 10 días de emitida la factura (conf. artículo 1145 del CCCN).----------

----Respecto a la infracción al artículo 19 de la Ley N° 24.240 destaca que le ofreció otro servicio de "*fvolte – red inalámbrica"* a la consumidora y que realizó notas de crédito por los días que no tuvo servicio. Indica que la imputación es genérica y no especifica la violación a una norma en particular, ya que no dice cuál contrato está violando ni las normas contractuales que puedan llegar a incluir dicho contrato. En consecuencia, entiende que se encuentra vulnerado su derecho de defensa. ----------

----En cuanto a la fijación de una indemnización por daño directo refiere únicamente que la autoridad administrativa no tiene entidad para aplicarlo conforme lo establecido en el segundo párrafo del artículo 40 bis LDC y remarcó que la denunciante reclamó el monto de las facturas de monitoreo, que no son objeto de la relación de consumo.----------

----Por último, se agravia porque la Disposición actualizó las sumas reclamadas por la usuaria aplicando una tasa de interés duplicada e indica que el daño directo es de naturaleza resarcitoria, no disuasivo y que la disposición recurrida se aparta de lo dispuesto por el artículo 768 del CCCN.-

-----IV.- De manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitado a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, 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 (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, al que remitió el Tribunal; CASSAGNE, Juan Carlos, *"La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial"*, LL, 2008-E, 1274). ----------

----No puede pasarse por alto que la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que dicho sistema persigue la debida tutela y protección de estos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conf. esta Sala, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).--

----Bajo tales premisas, cabe considerar, en primer lugar, que de las constancias de la causa surge que el 31/10/2022 M. denunció a T. por la deficiente prestación del servicio de telefonía fija. En su denuncia relató que hace dos años que cada vez que llueve se le corta el servicio y que dos meses antes de la denuncia, luego de una lluvia, se cortó y no volvió más. Además, indicó que se comunicó en varias ocasiones al *"0800"* de la empresa y siempre le respondían que su problema estaba en proceso de ser solucionado. ----------

----También, que el 03/10/2022 reclamó en las oficinas de la denunciada en Trelew, donde le manifestaron que iban a solucionar su problema y que le descontarían los meses que no tuvo servicio, lo que según expresa, no ocurrió.----------

-----Asimismo, manifestó que está incomunicada y que al servicio de telefonía fija se encuentra vinculado el servicio de monitoreo de la alarma, por lo que solicitó que se restablezca el servicio y el reintegro de los montos de la facturas abonadas, como también, por el servicio de monitoreo que debió abonar. ----------

----El 16/11/2022 al contestar el traslado de la denuncia T. indicó que le había ofrecido el servicio de "*Fvolte"* (línea inalámbrica) lo que la usuaria no aceptó porque es incompatible con la alarma de monitoreo que tiene y solicitó la baja del servicio de telefonía.----------

----Por otra parte, en su descargo del 09/03/2023 expuso los argumentos que fueron reiterados en su recurso de apelación, estos son, que informó por mail a la usuaria que estaban trabajando en solucionar el problema y detalló los ajuste de los días que la consumidora no tuvo servicio. Además, que le ofreció un servicio inalámbrico y notas de crédito por los días que no tuvo servicio. Por último, expresó que la autoridad administrativa no tiene entidad para aplicar el daño directo y que las facturas de monitoreo no son objeto de la relación de consumo. ----------

-----Ello sentado, cabe recordar que esta Sala dijo en reiteradas oportunidades que cumplir con el deber de informar es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfecciona 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 (conforme SICA N° 15/2023 con cita a SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras). ----------

----Este deber constituye una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica la imposición de la multa. ----------

----Advertimos que del descargo presentado por la apelante no surge ningún dato vinculado a los hechos denunciados por M., ya que T. se limitó a efectuar consideraciones genéricas que de ningún modo contribuyen a esclarecer lo acontecido. ----------

---- En efecto, se evalúa que T. no aportó prueba tendiente a desvirtuar los hechos consignados en el acta de imputación ni contribuyó al esclarecimiento de la situación planteada por la denunciante en ninguna de las distintas instancias del procedimiento administrativo. La empresa debió proporcionar información detallada y clara respecto al servicio que ofrece. ---------

---- En virtud de lo expuesto, cabe concluir que T. no brindó una información clara y precisa a la usuaria, de manera que le permitiera conocer los motivos de la interrupción del servicio y, con ello, poder tomar una decisión respecto a la continuidad de la contratación dado que únicamente se limitó a manifestar que el problema en el corte de la línea T. estaba siendo solucionado, a ofrecer otro servicio y realizar notas de créditos.----------

----Por otra parte, cabe considerar que el artículo 19 de la Ley N° 24.240 (modalidades en la prestación de servicios) comprende las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la LDC es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. No es necesario un daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conforme CNCAF Sala II; 13/07/2006, *"American Express A. S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004"*; Rubinzal Online; RC J 2023/06). ----------

----En este punto, surge de las constancias de la causa que T. expresamente reconoció en su presentación la deficiencia en la prestación del servicio brindado, como también, se desprende que la empresa no informó a M. las razones de la deficiencia en la prestación del servicio de telefonía fija y que los cortes continuarían, dicha omisión y la falta de servicio contratado son los presupuesto de hecho para la aplicación de la multa dispuesta que obedece a la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240 y es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (conforme esta Sala SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).----------

----Por último, en cuanto al planteo de improcedencia del daño directo dispuesto en la resolución, cabe señalar, en primer lugar, que la finalidad del artículo 40 bis de la LDC es la reparación de todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia directa de una acción u omisión imputable al prestador de un bien o servicio.----------

----El daño directo que se reclame debe tener como fundamento la existencia de un nexo causal entre la conducta, acción u omisión que se imputa al prestador de un bien o servicio y el daño o menoscabo sufrido. ----------

----La antijuricidad está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor, principalmente a la Ley de Defensa del Consumidor y a las demás normas complementarias, trasgresión ésta que puede dar lugar no sólo a la aplicación de las sanciones allí previstas sino, además, en cuanto ahora interesa, a la determinación administrativa del daño directo. El daño directo no se configuraría si la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios no fuera antijurídica pues, como se lo dispone en el artículo 10 del CCCN, el ejercicio regular de un derecho propio o el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir como ilícito ningún acto (conf. esta Sala SICA N° 21/2022 y SICA N° 22/2022).----------

----En el caso, el daño directo que la denunciante sufrió se originó por la falta de prestación del servicio de telefonía fija por parte de la empresa denunciada por más de dos meses, servicio que la T. cobró y la usuaria abonó. Además, de la falta de información que contribuya al debido esclarecimiento de la situación. ----------

----Sin embargo, se observa que la Dirección de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut incurre en error al incorporar dentro del daño directo sufrido por la usuaria las sumas que debió abonar por el servicio de monitoreo de la alarma que se vio afectado por el corte de servicio de teléfono, dado que dicho rubro no integra la reparación en concepto de daño directo en los términos del artículo 40 bis de la LDC, puesto que es una consecuencia mediata ocurrida a raíz del corte de telefonía fija. ----------

----Claro está que dicha norma le concede facultades a la autoridad de aplicación sólo para disponer una indemnización por el daño ocasionado de manera inmediata a los bienes de los usuarios o consumidores como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o el prestador de servicios, no siendo alcanzada dicha facultad a las consecuencias mediatas que la acción u omisión del proveedor acarrean, que en el caso sería el corte del servicio de monitoreo de la alarma que la usuaria contrató y abonó, por lo que no corresponde que integre la indemnización dispuesta en sede administrativa.----------

----Dicho lo anterior, como expresa el T. en sus agravios, advertimos que la autoridad administrativa incurre en un claro error puesto que no corresponde que se apliquen intereses por duplicado al crédito que le corresponde percibir a la usuaria por la falta de prestación del servicio por parte de la denunciada, por lo que corresponderá que se deje sin efecto la duplicación de los intereses calculados por dicho organismo.---------- ----------

----Por ello y por razones de economía procesal se determinará el monto que le corresponde percibir a la consumidora como reparación del daño efectivamente sufrido, esto es, la devolución de los montos que fueron abonados de las facturas de teléfono de septiembre y octubre del 2022, lo que equivale a la suma de $3.698,00 (conf. comprobantes de pago de hoja 09 y 10) con más su actualización teniendo en cuenta la tasa de interese activa del Banco de Chubut operaciones descuento documentos 30 días y restantes operaciones vencidas, desde el 01/10/2022 al 31/10/2023, toda vez que no fue cuestionada por el recurrente la tasa de interés ni la fecha del inicio del cómputo de los mismos, de lo que resulta que T. debe indemnizar a la consumidora con la suma de $6,677.85 en concepto de daño directo sufrido a raíz de la falta del servicio. ----------

----Por los fundamentos expuestos, se revocará parcialmente la Disposición N° 41/2023 DGDPCyU y se fijará una indemnización por los daños sufridos por M. en $6,677.85 comprensivo de montos de las facturas abonadas en los meses que no tuvo servicio con más sus intereses, en virtud de lo dispuesto en el artículo 40 bis de la LDC. El pago deberá hacerse efectivo dentro de los 10 días hábiles de notificada la presente en la cuenta de la Secretaría de Trabajo consignada en el artículo 4 de la disposición recurrida bajo apercibimiento de ejecución y confirmarla en todo lo demás que fue materia de agravios.----------

----**V.-** Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (artículo 69 del CPCC). 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 de M. C., letrada apoderada de T. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS (artículos 5, 6 bis, 10, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), con más el IVA de corresponder. ----------

------**Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE**: ----------

-----**REVOCAR** parcialmente la Disposición N° 41/2023 DGDPCyU. ----------

----**FIJAR** la indemnización por los daños sufridos por E. Y. M. en el monto de $6,677.85 comprensivo de montos de las facturas abonadas en los meses que no tuvo servicio con más sus intereses, en virtud de lo dispuesto en el artículo 40 bis de la LDC. El pago deberá hacerse efectivo dentro de los 10 días hábiles de notificada la presente en la cuenta de la Secretaría de Trabajo consignada en el artículo 4 de la disposición recurrida bajo apercibimiento de ejecución, confirmándola en todo lo demás que fue materia de agravios.----------

---- **IMPONER** las costas a la recurrente vencida. ----------

---- **REGULAR** los honorarios profesionales de M. C. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS----------

---**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y estar en uso de su licencia el Juez de Cámara Marcelo Fernando PERAL (artículo 163 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del STJCh).----------

----**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase a la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut.----------

Natalia Isabel SPOTURNO
JUEZA DE CAMARA

Florencia CORDON FERRANDO
PRESIDENTA

--- REGISTRADA BAJO EL N° ____37____ DE 2023 - SICA - CONSTE. ----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS SECRETARIO DE CÁMARA