

Defensa Del Consumidor Compra De Un Telefono Defectuoso Deber De Garantia Incumplimiento Del Deber De Informacion Multa

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Compra de un teléfono defectuoso. Deber

de garantía. Incumplimiento del deber de información. Multa Se confirma la multa aplicada a la empresa de telefonía reclamante, pues incurrió en una ostensible omisión frente al deber de dotar al consumidor de información suficiente, detallada y nítida respecto de las condiciones de la garantía otorgada y en todo aquello relativo a individualizar cuál sería la acción irregular constatada que habría excluido su responsabilidad de garantizar el regular funcionamiento del dispositivo adquirido por el denunciante.

En la ciudad de Mar del Plata, a los 11 días del mes de octubre del año dos mil dieciocho, reunida la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en dicha ciudad, en Acuerdo Ordinario, para pronunciar sentencia en la causa C-8250-MP2 ?TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A c. MUNICIPALIDAD DE GENERAL PUEYRREDON s. PROCESO SUMARIO DE ILEGITIMIDAD - OTROS JUICIOS?, con arreglo al sorteo de ley cuyo orden de votación resulta: señores Jueces doctores Riccitelli y Mora, y considerando los siguientes: ANTECEDENTES I. El titular del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 2 del Departamento Judicial Mar del Plata rechazó la demanda interpuesta por Telefónica Móviles Argentina S.A. contra la Municipalidad de General Pueyrredon persiguiendo la anulación de la Resolución de fecha 28-06-2017 que dictara el titular del Juzgado de Faltas N° 4. Seguidamente, impuso las costas a la parte actora en su condición de vencida y difirió la regulación de honorarios para su oportunidad [v. fs. 108/114 vta.]. II. Recibidas las actuaciones en este Tribunal [v. fs. 119 in fine], declarada la admisibilidad del recurso articulado por la actora y puestos los Autos al Acuerdo para Sentencia -pronunciamiento que se encuentra firme- [cfr. fs. 120 -ap. 4°-], corresponde plantear la siguiente: CUESTION ¿Es fundado el recurso? A la cuestión planteada, el señor Juez doctor Riccitelli dijo: I.1.1. El juez de grado rechazó íntegramente la pretensión anulatoria intentada por la firma actora. Para así decidir repasó -en primer término- los datos útiles que surgían de las actuaciones administrativas agregadas a la causa. En tal labor, puso de manifiesto que: (i) Cristian Maximiliano Pepe denunció haberle adquirido a la firma actora un teléfono celular que debió ser reparado en diferentes oportunidades para, finalmente ser declarado irreparable por parte del servicio técnico, sin que se le proveyera uno nuevo de reemplazo. Aclara que en su pretensión, en definitiva, el consumidor persiguió que se le brinde un nuevo aparato que funcione correctamente; (ii) la instancia de conciliación entre el consumidor y al empresa prestataria se frustró por falta de acuerdo luego de haberse realizado cuatro audiencias conciliatorias, en tanto el servicio técnico contratado por la empresa afirmaba que el dispositivo en cuestión habría sido intervenido por terceros y que dicha circunstancia lo privaba de cualquier tipo de garantía; (iii) con lo anterior en vista, se dictó el auto de fecha 13-06-2016, que resolvió imputar a la firma actora por violación a los deberes de información y de obrar con buena fe; (iv) que efectuado el descargo, se dispuso el cierre de la instancia sumarial y la remisión de las actuaciones al Juez de Faltas para que dicte resolución definitiva; (v) que, con todo, el precitado funcionario impuso a la firma la sanción de multa de PESOS CUARENTA Y CUATRO MIL (\$ 44.000,=) y la orden de publicar a su costa la resolución dictada en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción, por encontrarla incurso en infracción a los artículos 42 de la Constitución Nacional, art. 38 de la Constitución provincial, arts. 4 -deber de información- y 37 -deber de obrar con buena fe en el marco de la relación de consumo- de la Ley 24.240. Hecha la introducción, el a quo se abocó al tratamiento de las impugnaciones formuladas por la actora. 1.2. Resaltó que las violaciones a la normativa de los consumidores constatadas por la autoridad municipal no habían sido suficientemente controvertidas por la parte actora, dado que los escasos argumentos esbozados no revestían entidad suficiente para enervar los efectos de la actuación administrativa. 1.2.1. Constató que la firma no había acreditado en ninguna de las sedes -administrativa ni judicial- haber brindado a la denunciante información oportuna, cierta y detallada, conforme los parámetros establecidos por el art. 4° de la Ley 24.240, respecto de los desperfectos que habría presentado el teléfono móvil adquirido por el denunciante o acerca de cuál sería la intervención que habría producido la pérdida de la garantía. Indicó que dicha postura se mantuvo durante las cuatro (4) audiencias conciliatorias convocadas y que, en aquellas, la empresa se habría limitado a insistir con solicitudes de mayor plazo a fin de brindar las pertinentes explicaciones y a reiterar ofrecimientos de notas de crédito que no habrían conformed al consumidor presuntamente damnificado. Agregó que la actora había tenido diferentes oportunidades para brindar la mencionada información, empero en ninguna de ellas había puesto en conocimiento del denunciante cuál habrían sido las razones que habrían justificado su proceder y que su actuación en sede administrativa solo habría dilatado el procedimiento sin razón aparente. Resaltó, en tal sentido, que en la primera audiencia de conciliación -luego de dialogar las partes sobre el objeto de la denuncia-, la representante legal de la empresa solicitó se le otorgara cierto plazo a fin de brindar respuesta al reclamo del

denunciante y que, al fijarse una nueva audiencia conciliatoria y convocarse a la firma BGH S.A. -empresa que se desempeñara como servicio técnico a instancia de Telefónica Móviles Argentina S.A. [v. fs. 3]- intimando además a ambas firmas para que cumplieran con los baremos informativos y de garantías que sobre ellas pesaría en su carácter de agentes de ventas y asunción de la logística comercial del servicio técnico interno [v. fs. 4], solo compareció la empresa sancionada reiterando que el equipo del denunciante habría sido intervenido por terceros y requiriendo -en esta oportunidad- que se cite al fabricante del dispositivo para que brindara las explicaciones del caso, evadiendo de tal forma todo tipo de información relativa, tanto al estado del móvil como a la supuesta de pérdida de la garantía -cuestiones que por su posición contractual no podían resultarles ajenas de ningún modo, más allá del rol específico que desempeñarían los restantes sujetos en la cadena de comercialización- [v. fs. 8]. El a quo observó que en la nueva audiencia fijada [con la convocatoria de Telefónica Móviles Argentina S.A., BGH S.A. -en su carácter de servicio técnico- y a Nokia Argentina S.A. -en su rol de fabricante-], se dejó constancia que tanto la aquí actora como la mencionada en último término deberían aportar prueba que acreditara haber efectuado un servicio técnico adecuado (v. art. 11 y sgtes. de la Ley 24.240) y haber realizado dictámenes acorde a la normativa que rige la materia (v. art. 15 y ccdtes. de Ley cit.), todo lo cual habría de ser tenido en cuenta conforme el principio de cargas dinámicas (art. 53 de la Ley cit.) al momento del juzgamiento en caso de no arribarse a un acuerdo conciliatorio [v. fs. 8]. Seguidamente, el sentenciante verificó que en la siguiente audiencia conciliatoria, a la cual no compareció la firma Nokia Argentina S.A. por inconvenientes que se le habrían presentaron al Municipio para efectuar su debida citación, la aquí actora ofreció a los fines conciliatorios -sin reconocer hechos ni derechos- una nota de crédito de \$ 600,00 (superadora de la anterior que fue de \$ 230,00; v. fs. 8) a cumplirse en un plazo de 20 días hábiles; consecuentemente, se fijó nueva fecha de audiencia, reiterándose a la aquí accionante que debía cumplir con la intimación efectuada en la audiencia anterior y aportar toda la prueba que acreditara haber efectuado un servicio técnico adecuado como, así también, haber realizado dictámenes acorde a la normativa que regía la materia [v. fs. 10]. Agregó el juez que aun dentro de la etapa conciliatoria del procedimiento, ya en la cuarta y última audiencia de conciliación celebrada, la aquí actora ratificó su ofrecimiento y destacó nuevamente que el equipo móvil había sido intervenido por terceros, basándose solamente en lo que surgía del informe acompañado por el propio denunciante en oportunidad de realizar la denuncia ante la OMIC [v. fs. 13], retrotrayendo -de tal forma- la cuestión sin aportar nada nuevo que se ajustara al deber de información previsto por la norma, tal como le fuera requerido en las audiencias anteriormente celebradas, estando ello totalmente a su alcance por su posición contractual. En tal entendimiento, el a quo señaló que podía apreciarse que el informe de reparación obrante a fs. 3 (emitido por BGH S.A. en su carácter de servicio técnico oficial) hacía mención a que el equipo móvil presentaba un estado irreparable y que el motivo era "Soft o Componente No Original" y que, precisamente, con ello pretendía la actora crear la noción de intervención de terceros sobre dicho equipo móvil, circunstancia que -en visión del juzgador- para convertirse en un fundamento valedero requería de una explicación profunda, complementaria de ese escueto informe que por sí solo no bastaba para satisfacer los requisitos de la norma, como le fuera requerido en las distintas audiencias celebradas. Concluyó -entonces- el magistrado que la situación que aquejaba al denunciante requería una respuesta oportuna, que no habría sido brindada antes de la denuncia administrativa ni durante el procedimiento administrativo y, en ese contexto, teniendo en cuenta la conducta desplegada por la firma actora, podía sostenerse -con acierto- que se patentizaba la infracción al deber de información. En suma, el juez consideró incumplido el deber que pesaba sobre la firma actora de brindar, durante el desarrollo temporal del problema, una adecuada información al consumidor, relativa a la suerte y futuro de su reclamo, cuando la situación lo dejaba sin poder utilizar el teléfono móvil que había comprado (v. doct. esta Cámara causa C-7041-MP2 "Telefónica de Argentina S.A.", sent. del 07-09-2017).

1.2.2. Por otra parte, el magistrado consideró que la violación al deber de obrar de buena fe también se encontraba acreditada, en tanto la referida falta se relacionaría directamente con el iter que siguió la configuración de la otra falta enrostrada a la firma. En la visión del juzgador, la omisión de proveer la información habría consistido en una actitud persistente o contumaz que se mantuvo durante varios meses, desde casi la fecha misma de la compra del bien, que habría implicado -para el particular- la realización de múltiples gestiones todas con resulta infructuoso. En definitiva, en opinión del sentenciante, la empresa habría contado con innumerables oportunidades de ampliar su laconico informe -v. fs. 3- sin que se hubiera decidido a hacerlo.

1.3. Abordando el planteo dirigido contra la cuantía de la sanción impuesta, se expidió por su rechazo. Para ello tuvo en cuenta que el denunciante había abonado por su equipo móvil la suma total de \$ 2.204,40 [v. fs. 2], a lo que debía adicionarse las múltiples erogaciones efectuadas con motivo de buscar una solución a la problemática así como el tiempo perdido por el consumidor. Según indicó, ello le otorgaba un valor de referencia que debía considerar como uno y no el único de los tantos parámetros a los fines de graduar la sanción a imponer, siendo que se vinculaba tanto con el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor -gastos incurridos- como con el beneficio obtenido por la firma -al vender un equipo que no funcionaba correctamente- (art. 77 -incs. b? y d?- de la ley 13.133). Sostuvo así que la cuantía de la multa -que ascendió a \$ 44.000,- no resultaba desproporcionada para ser determinante de la irrazonabilidad del acto, toda vez que considerando la posición del infractor en el mercado y su importancia en tal

ámbito -surgiendo de su sitio web que la gestión de calidad era la línea rectora de la compañía y, además, que era un modelo de gestión empresarial de excelencia-, una sanción menor hubiere carecido de la necesaria fuerza disuasiva, resultando insignificante para el sancionado. Asimismo, interpretó que el funcionario de Faltas Municipal, a los efectos de la graduación de la pena, además consideró relevante: la falta de acuerdo; el grado de intencionalidad; la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización de no tomarse medidas correctivas y la reincidencia tanto en el orden nacional como provincial (v. fs. 35 y fs. 46/48, conf. art. 77 -incs. ?c?, ?e?, ?f?, y ?g?-de la ley 13.133). De tal forma, teniendo en cuenta las normas quebrantadas por la firma denunciada, el amplio margen de discrecionalidad con que contaba la Administración en el ejercicio de su potestad sancionatoria -de \$ 100,= a \$ 5.000.000,= (v. art. 47 -inc. ?b?- de la Ley 24.240)- y que el supuesto de la norma empleada permitía graduar la sanción hasta un monto de considerable magnitud y que la autoridad administrativa había explicitado cabalmente los motivos por los que optó por la sanción de \$ 44.000,= (v. art. 77 de la ley 13.133), juzgó que no se presentaba en la especie el vicio que la firma achacaba al acto cuestionado. Agregó que si bien la sanción no sería menor, no por ello podía sustituir el criterio del Juez de Faltas Municipal, quien en forma fundada había expuesto los elementos de juicio que lo llevaron a justipreciar en la medida indicada tal sanción (v. fs. 46/48). Además, señaló que a los fines de respaldar la sanción impuesta a la aquí parte actora, el Sr. Juez de Faltas municipal tuvo en miras fundamentalmente el fin tuitivo propio de la ley de protección de los derechos de los usuarios y consumidores (principio protectorio consagrado constitucionalmente, v. arts. 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución provincial). En este lineamiento, indicó que habría efectuado una rigurosa aplicación del principio del favor debitoris -el cual debe ser entendido en el sentido de la protección de la parte más débil en un contrato-, que en la materia que nos ocupa se traduciría en el principio a favor del consumidor, para así sancionar una conducta que puede generalizarse y propagarse en detrimento de los derechos del sector antes mencionado, máxime cuando como se demuestra en el caso de autos el denunciante había sido perjudicado por la adquisición de un equipo móvil que dejó de funcionar y sin recibir respuesta alguna a su reclamo ante la firma actora [v. fs. 1]. Con todo, pese a los esfuerzos de la parte accionante por demostrar la falta de razonabilidad en el caso, concluyó que no verificaba en la especie el exceso de punición denunciado (v. argto. esta Cámara causa C-6196-MP2 ?BBVA Banco Francés S.A.?, sent. del 10-12-2015). En tales términos, rechazó la demanda. 2. La firma actora fundamentó su crítica contra el referido fallo [v. presentación electrónica realizada el 21-06-2018]. Se divisan allí los ejes centrales que pretendería apuntalar la revocación de la decisión recurrida. Ello son: (i) postula que la sanción aplicada resulta ilegítima en tanto se endilgó a la firma sancionada el incumplimiento de ciertas normas sin haberse acreditado acabadamente dicha circunstancia en las actuaciones administrativas; (ii) afirma que la decisión sancionatoria se habría fundamentado exclusivamente en ?dichos? del denunciante, jamás acreditados; (iii) el pronunciamiento sancionatorio habría aplicado -erróneamente- una inversión de la carga probatoria, absolutamente contraria a derecho; (iv) aduce que la prueba que el acto sancionatorio le exigiría a la firma para desvincularse de la responsabilidad que se le achaca, constituiría -en definitiva- una prueba diabólica; (v) niega que pudiera válidamente aplicarse en el ?... campo infraccional ningún principio ?in dubio pro consumidor?; (vi) postula que no habiéndose acreditado un incumplimiento normativo, mal podría aducirse violación al principio de buena fe; y (vii) proclama un exceso de punición en la resolución dictada en sede administrativa. 3. En su réplica, el Municipio brindó las razones por las que patrocinaba el rechazo del recurso traído a decisión de esta Alzada [v. presentación electrónica cumplida el 28-06-2018]. II. Adelanto desde ahora que no brindaré auspicio a los postulados de la firma recurrente. 1. Repasaré a continuación los acontecimientos que surgen de las actuaciones administrativas que resultan relevantes para brindar respuesta al cuestionamiento formulado por la empresa sancionada. Surge acreditado que: [i] el 16-04-2015 Cristian Maximiliano Pepe adquirió de la firma Movistar -Telefónica Móviles Argentina S.A.- un dispositivo móvil -marca Nokia 530 (353627068815524)- abonando a tal fin la suma total de \$ 2.204,40 [v. fs. 2]; [ii] el 15-10-2015 la firma BGH S.A. -en su carácter de servicio técnico autorizado por la empresa Movistar- informó a Cristian Maximiliano Pepe que su dispositivo Nokia 530 (353627068815524) presentaba una falla -que consistía en la imposibilidad de encenderlo- y que, sin bien no presentaría daño, resultaba irreparable. Según surgiría de sus escuetos datos, el estado del dispositivo sería ?irreparable? y quedaría exento tanto de la garantía provista por el fabricante como la otorgada por el vendedor, en tanto interpretaban que el dispositivo habría sido intervenido con software o hardware no original por terceros no autorizados [v. fs. 3]; [iii] el denunciante al formular su reclamo en la Oficina de Defensa del Consumidor local dirigido contra Telefónica Móviles Argentina S.A., indicó que compró un equipo celular que debió ser reparado en varias oportunidades y que, ingresado en el servicio técnico oficial, le informaron que resulta irreparable. Ante tal circunstancia y frente al pedido que le formulara a la empresa Movistar para que le entregara uno nuevo, indicó que su pedido había sido rechazado [v. fs. 1]; [iv] en oportunidad de realizarse la primera audiencia de conciliación convocada por la autoridad Administrativa, luego de dialogar las partes sobre el objeto de la denuncia, la representante legal de la empresa solicitó se le otorgara cierto plazo a fin de brindar respuesta al reclamo formulado por el denunciante. Se fijó, entonces, una nueva audiencia a los mismos fines y efectos que la anterior -citando también a comparecer a la firma BGH S.A.

-empresa que se desempeñara como servicio técnico oficial de Movistar [v. fs. 3]- e intimó a ambas firmas para que cumplieran con los baremos informativos y de garantías que sobre ellas pesaba en su carácter de agentes de ventas y asunción de la lógica comercial del servicio técnico interno [v. fs. 4]; [v] en oportunidad de realizarse la segunda audiencia, solo compareció la representante legal de Movistar, reiterando que el equipo del denunciante habría sido intervenido por terceros y requiriendo -en esta oportunidad- que se cite al fabricante del dispositivo para que brindara las explicaciones del caso. Ofreció, a los fines conciliatorios, la suma de \$ 230,=, ofrecimiento que fuera rechazado por el denunciante. La Autoridad decidió convocar a nueva audiencia, con participación de la empresa que realizara el servicio técnico y con el fabricante del dispositivo; debiendo en dicha oportunidad acompañar toda la prueba que acreditara haber realizado un servicio técnico adecuado (art. 11 y sgtes. de la Ley 24.240) así como haber realizado los exámenes de acuerdo con los estándares que regían la materia (art. 15 y ccdtes. de la Ley 24.240), dejando aclarado que de conformidad con el principio de cargas dinámicas probatorias (art. 53 de la Ley 24.240) todo ello habría de ser valorado al momento de resolver en caso de no arribarse a un acuerdo conciliatorio [v. fs. 8]; al celebrarse la tercera audiencia, a la que compareciera el denunciante y la representante legal de Movistar, la aquí actora ratificó su anterior postura y, sin perjuicio de ello, ofreció a los fines conciliatorios -sin reconocer hechos ni derechos- una nota de crédito de \$ 600,00 (superadora de la anterior que fue de \$ 230,00; v. fs. 8) a cumplirse en un plazo de 20 días hábiles [v. fs. 10]; [vi] al realizarse la cuarta audiencia conciliatoria -a la que se presentara el denunciante, Movistar y Nokia Argentina S.A.- la aquí actora ratificó sus anteriores dichos -en el sentido de que el aparato habría sido intervenido por terceros no autorizados- y su ofrecimiento anteriormente realizado a los fines conciliatorios [v. fs. 13]; [vii] el 16-03-2016 Nokia Argentina S.A. denunció -sin aportar explicación ni prueba alguna de sus dichos- que, según surgía del informe obrante en las actuaciones y de sus registros, el equipo Nokia 530 (353627068815524) había sido intervenido por terceros y no por el servicio técnico oficial. Agregó que, en su visión, dicha circunstancia excluía su garantía [v. fs. 13]; [viii] concluida la etapa conciliatoria, imputadas que fueron Telefónica Móviles Argentina S.A. y Nokia Argentina S.A., la empresa Movistar realizó su descargo [v. fs. 20/27]; y [ix] el Juez de Faltas municipal N° 4 resolvió aplicar a Telefónica Móviles Argentina S.A. una multa de \$ 44.000,= por incumplimiento al art. 4 -deber de información- y art. 37 -deber de buena fe- de la Ley 24.240 [v. fs. 36/48 vta.].

2.1. A tenor de las referidas circunstancias y de las postulaciones formuladas por las partes, lo que corresponde verificar, concretamente, es si la accionante - Telefónica Móviles Argentina S.A.-, vendedora del teléfono móvil que a la postre habría quedado inutilizado, brindó al comprador con quien mantuvo el conflicto (Cristian Maximiliano Pepe -denunciante-) información acabada, oportuna, clara, detallada y veraz sobre las cuestiones relacionadas con la garantía del producto (v.gr. funcionamiento de la mentada garantía, duración, derechos y obligaciones de las partes, prohibiciones, vicisitudes, entre otros), cuestión de significativa relevancia en el marco de este tipo de contrataciones y cuyo incumplimiento fue el motivo determinante que llevó a la Justicia Administrativa de Faltas a imponer la sanción de multa que aquí se ventila, dictada en el marco de las actuaciones N° 45.570/15 [v. fs. 36/48 vta.].

La respuesta que en definitiva se adopte determinará si la empresa accionante, en el marco de la relación de consumo que la unía con el comprador del aparato telefónico, respetó -o no- las disposiciones tuitivas de los derechos de los consumidores y usuarios que se indican en la decisión impugnada (v. arts. 42 de la Constitución Nacional; art. 38 de la Constitución provincial; art. 4 -deber de informar- y 37 -deber obrar con buena fe- de la Ley 24.240).

2.2. La firma recurrente aduce que no habría desoído los deberes legales que se le reprochan incumplidos en tanto, según habría quedado acreditado con la documentación acompañada por el propio denunciante a la Oficina municipal, la empresa le habría brindado información suficiente en torno al punto controvertido y que, además, le habría hecho saber que la garantía cesaba en caso de que un tercero no autorizado interviniera el dispositivo adquirido a la empresa sancionada. Adiciona que, en todo momento, antes de realizarse la denuncia como durante la tramitación administrativa, la empresa habría brindado respuesta a los reclamos que efectuara el denunciante.

2.3. Resulta esencial dejar aclarado -a esta altura del debate- que la empresa sancionada omitió acreditar que al momento de realizarse la venta del teléfono móvil hubiera aleccionado al comprador acerca de los detalles salientes relativos a la garantía del producto adquirido -entrega mediante de las pautas y condiciones de validez que dieran cuenta de la extensión de la garantía otorgada por la comercializadora y las consecuentes limitaciones y/o exclusiones, que entre otras cuestiones, aquellas podrían contener-. Verifico también que si bien la empresa sancionada omitió acompañar las citadas condiciones -tanto en sede administrativa como en sede judicial- durante la tramitación del procedimiento la firma habría reconocido la vigencia de la garantía del producto hasta que su curso se hubiera truncado -en la visión de la firma- por la presunta intervención por un tercero no autorizado en el dispositivo del denunciante. Dicho lo anterior, aun careciendo del marco regulatorio que hubiera vinculado a las partes, la propia actitud asumida por la firma sancionada demostró que la garantía de venta por ella otorgada se encontraba vigente al tiempo de los hechos enjuiciados y que, según la firma aduce, sería la acción del propio denunciante -que habría permitido que un tercero no autorizado interviniera en su dispositivo móvil- la que lo habría privado de la cobertura que se le otorgara. Es del caso resaltar que en casos como el que nos ocupa, aun contando con la información suficiente que daría cuenta de las condiciones a las que se obliga la vendedora del producto, es posible y razonable

postular que un particular -desde la perspectiva de un consumidor medio (arg. doct. esta Cámara causa C-5415-MP1 ?Unilever de Argentina S.A.?, sent. del 13-02-2015)- se plantee, en su derredor, interrogantes o inquietudes que merezcan de una mejor y esclarecedora respuesta por parte de la empresa, que no es sino quien impone las condiciones a quien decide adquirirle un producto, sujeto débil de la relación (v.gr. si la exclusión de la garantía es total o parcial -referida a la parte del dispositivo cuya intervención se acreditará-; si la introducción de software por parte de personal no autorizado excluye la cobertura del hardware; cuáles serían -en su caso- los pasos a seguir, entre otras posibles incidencias). Más aun -entonces- quedaría expuesto el consumidor si ni siquiera se acredita haberlo informado, al momento de realizarse la compra, acerca de las características de la garantía otorgada por la comercializadora y las consecuentes limitaciones y/o exclusiones, que entre otras cuestiones, aquellas podrían contener. En este contexto cabría situar el caso de marras, tal como se verá a continuación.

2.4. Cristian Maximiliano Pepe, adquirió un teléfono móvil de la firma Movistar con fecha 16-04-2015 -la que le habría otorgado garantía del producto adquirido- [v. fs. 2/3], denunció el mal funcionamiento del mencionado aparato -el que habría sido reparado en diferentes oportunidades (circunstancia alegada por el denunciante y no negada por la empresa sancionada)- para, finalmente, ser declarado irreparable por parte del servicio técnico designado por la empresa sancionada, sin que la vendedora se hubiera decidido a reponerle el producto por otro nuevo de similares características como se lo habría requerido el denunciante. Ya en sede administrativa, luego de realizarse cuatro audiencias de conciliación -a las que se convocara al servicio técnico oficial actuante y al fabricante del dispositivo a fin de esclarecer lo ocurrido con el citado teléfono- y aun cuando el funcionario municipal intimara a las partes para que cumplieran con los baremos informativos y de garantía que sobre ellas pesaría en su carácter de agentes de ventas y a tenor de la asunción de la lógica comercial del servicio técnico interno [v. fs. 4]-, Movistar continuó en su apática posición, limitándose a reiterar los escuetos datos que surgía del informe de fs. 3, sin brindar información adicional alguna que pudiera esclarecer la verdad de lo acontecido, aun cuando contó con un dilatado derrotero procedimental que consumió cuatro audiencias conciliatorias. Entonces, no habiendo la firma brindado al denunciante información oportuna, cierta y detallada -conforme los parámetros establecidos por el art. 4º de la Ley 24.240- acerca de los detalles que excluirían su garantía [v.g. la presunta intervención de un tercero no autorizado en el dispositivo propiedad del denunciante, v. fs. 3], el completo silencio de la empresa indujo al adquirente a radicar una denuncia ante la Oficina de Defensa del Consumidor local, la que a más de efectuar el relato sucinto de lo acontecido, resultaba demostrativa de la perplejidad en que habría quedado sumido el particular frente a la respuesta obtenida por quien debía responder por el desperfecto acontecido [v. fs. 1]. Tal derrotero concluyó, en síntesis, con el dictado del acto administrativo de la Justicia de Faltas Municipal, mediante el cual se sancionó el comportamiento reticente y desleal que la firma tuvo con la adquirente del bien [v. res. de fs. 36/48 vta., cit.].

2.5. A tenor de los antecedentes reseñados, no encuentro motivos para apartarme del temperamento adoptado por el órgano administrativo, que asimismo fue refrendado por el magistrado de la instancia. Las circunstancias del caso denotan, a mi juicio, una clara infracción por parte de Movistar -Telefónica Móviles Argentina S.A.- a los deberes de información y de obrar con buena fe previstos en la regulación de protección del consumidor. Recuerdo que en las relaciones de consumo, los hechos y las circunstancias que rodean ese vínculo jurídico deben ser analizados de acuerdo al fin protectorio en el que se cimienta la regulación constitucional y legal del consumidor (v. art. 42 de la Constitución Nacional; 38 de la Constitución provincial; 1092 y cdtes. del CCC; art. 1 y cdtes. de la Ley N° 24.240), que se funda en la asimetría que existe entre los agentes del mercado y que tiene por propósito el de otorgar una mayor protección a la parte más débil en las relaciones de consumo, recomponiendo el equilibrio que deben tener los vínculos entre proveedores y usuarios (cfr. doct. C.S.J.N. Fallos 340:172). A tales fines, el sistema de protección consumerista consagra expresamente -entre otros- el derecho de los consumidores a ?una información adecuada y veraz? (art. 42 de la Constitución Nacional). Asimismo, el art. 4 de la Ley N° 24.240 establece que ?... El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización...?. Por su parte, el art. 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación dispone que ?...el proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancias relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión...?. Siguiendo el reseñado esquema protectorio, este Tribunal ha sabido resaltar el carácter esencial que, en la relación de consumo, tiene la información brindada al consumidor, erigiéndola en un elemento esencial entre las prestaciones indispensables para la concreción de un contrato (cfr. doct. esta Cámara causa C-7767-NE1 ?Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A.?, sent. de 22-03-2018). El derecho a la información tiende a neutralizar la asimetría que genera, entre el proveedor u oferente y el usuario o consumidor, una información escasa, confusa, o defectuosa, tendiendo a equilibrar o evitar la situación más desfavorable del usuario; se justifica en razón que se enfrentan a esta peculiar relación un experto y un profano, y la ley tiene un deber tuitivo con este último (cfr. doct. Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial del Depto.

Judicial de Mar del Plata, Sala II, in re ?O., O. D. c. S., J. y ot. S. Daños y Perjuicios?, sent. de 15-06-2017). Por tales motivos, la sola verificación del incumplimiento hace responsable al obligado, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con su intencionalidad (cfr. doct. esta Cámara causa C-7189-MP2 ?HSBC Bank?, sent. de 22-06-2017). Así, una de las prerrogativas fundamentales que se reconoce a los particulares en el ámbito de las relaciones de consumo radica en el derecho a ser nutrido de elementos ciertos y objetivos, detallados, eficaces y suficientes sobre las características esenciales del producto objeto de la contratación (cfr. doct. C.S.J.N. Fallos 321:3345; S.C.B.A. causa C. 102.100 "Lucero", sent. 17-IX-2008). Esa información debe tener aptitud para colocar al cocontratante en una situación de discernimiento en el aspecto técnico ventilado en el negocio, cubriendo tanto la etapa genética como la de ejecución del acuerdo (cfr. doct. S.C.B.A. causa C. 99.518 ?Conca?, sent. de 3-06-2009 -del voto de la mayoría-), ya que es cumplimiento del deber de buena fe la prestación de servicios informativos permanentes y actualizados, acordes con la complejidad del negocio y la educación del receptor (conf. doct. S.C.B.A. causa B. 65.834 "Defensa de Usuarios y Consumidores Asociación Civil", res. de 7-03-2007; esta Cámara causas C-7041-MP2 ?Telefónica de Argentina S.A.?, sent. de 7-09-2017; C-8199-MP2 ?GPAT Compañía Financiera S.A.?, sent. de 20-09-2018). Y esa buena fe contractual, hoy receptada en el art. 961 del CCC, impone a las partes la obligación de no ocultar información vital que hace a la naturaleza del producto o servicio y que, en el ámbito del derecho del consumidor -por esa desigual posesión de información, entre otros factores- hace recaer en cabeza el proveedor el mandato de brindar de manera cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales del bien que se provee y las condiciones de su comercialización (argto. doct. esta Cámara causa C-7061-MP1 ?Banco Patagonia S.A.?, sent. de 18-04-2017).

2.6. Tales estándares mínimos de actuación no se encuentran presentes en el obrar de la empresa apelante. Movistar incurrió en una ostensible omisión frente al deber de dotar al consumidor de información suficiente, detallada y nítida, respecto de las condiciones de la garantía otorgada y en todo aquello relativo a individualizar cuál sería la acción irregular constatada que habría excluido su responsabilidad de garantizar el regular funcionamiento del dispositivo adquirido por el denunciante. Tal actitud estuvo presente no solo en los momentos iniciales de la relación (dado que, como se dijo, la firma no acreditó haber informado al consumidor de cuáles serían las condiciones de la garantía otorgada por el equipo adquirido), sino también en la instancia previa a la radicación de la denuncia, guardando el más absoluto silencio ante la queja del usuario (es que, si bien denuncia haber brindado respuesta a cada uno de los reclamos que el denunciante le formulara, lo cierto es que la empresa omitió aportar prueba alguna acredite sus dichos -arg. art. 375 del CPCC; art. 77 del CPCA-). Ya transitando el procedimiento administrativo previsto por el régimen de protección de los derechos del consumidor, la empresa contó con reiteradas oportunidades para abastecer la información, empero se mantuvo en su apática posición, mostrando un desinterés manifiesto en las necesidades del consumidor, que bien puede reputarse violatorio de la buena fe que debe mediar en este tipo de vínculos. No obstan la conclusión sentada la explicación que la empresa esgrimió en ocasión de celebrarse la segunda audiencia de conciliación en sede administrativa -limitándose a reiterar dogmáticamente la supuesta intervención de un tercero no autorizado en el dispositivo adquirido por el denunciante sin que hubiera logrado acreditar dicho extremo (el 12-11-2015; v. fs. 8). Sin abrir juicio sobre el mérito de los motivos allí blandidos, lo cierto es que ese argumento -tardíamente brindado- no subsana -en el sub lite- las infracciones constatadas, en tanto el denunciante llevaba un largo tiempo aguardando que la empresa le brindara una respuesta concreta a sus solicitudes, mientras continuaban sin contar con un teléfono móvil que funcionara correctamente. Cabe agregar -finalmente- que el deber de información y colaboración de quien se encuentra en una situación de poder y de manejo de la información, constituye uno de los aspectos que más remarca el desequilibrio en las relaciones jurídicas de consumo. No puede pretenderse, a priori, que el usuario tenga conocimiento específico, técnico, e indubitable de todo aquello referido al dispositivo tecnológico adquirido. Es por ello que, ante la eventualidad sufrida por el denunciante, la firma debió actuar con premura y profesionalismo en pos de esclarecer la cuestión, brindando las explicaciones del caso, independientemente de la justeza del reclamo o de la respuesta -favorable o desfavorable- que en definitiva pudiera merecer la petición del usuario, desde el punto de vista sustancial. En autos, no existen constancias documentales de que la accionante haya obrado con tal grado de diligencia, por lo que cabría entender que los reclamos formulados por el usuario no merecieron una respuesta esclarecedora que hubiera informado -con precisión- a que circunstancias respondía la actitud asumida por la firma (cfr. arg. arts. 375, 384 y ccds. del CPCC; art. 77 del CPCA). Por las razones expuestas, corresponde desestimar la crítica articulada en el recurso en tratamiento y confirmar, la sentencia en crisis en cuanto encontró presente la infracción al deber de información y al deber de obrar con buena fe previstos en la Ley 24.240 (v. arg. arts. 4º, 37 y ccds. de la Ley 24.240; art. 42 de la Constitución Nacional; art. 38 de la Constitución provincial).

2.7. La precedente conclusión no se ve modificada por la postulación de la compañía actora en su recurso en torno a una indebida inversión de la carga probatoria y menos aún por los reiterados argumentos sobre la denunciada violación a los principios inherentes en materia de juzgamiento penal. Comenzando el abordaje por esto último, observo que lo plasmado en el recurso no es más que una transcripción literal de lo argumentado en demanda, sin que en esta oportunidad se brinde a la Alzada razones por la cuales la

recurrente entiende que el pronunciamiento apelado contiene un yerro sustantivo que amerite su revocación cuando fue dictado teniendo a la vista aquellos postulados de la actora e igualmente el resultado del pleito le fue adverso. Ha sostenido reiteradamente esta Alzada, mal se encamina el recurso a conformar un embate serio capaz de conmover el pronunciamiento de grado cuando omite explicar a este Tribunal revisor por qué los argumentos brindados en la demanda deberían primar por sobre los criterios y razones expuestos por el juez de grado para fundar un fallo que, por cierto, se ha emitido teniéndolos en vista (doct. esta Cámara causas C-7184-MP1 "Banco Supervielle S.A.", sent. de 22-06-2017; C-8129-MP1 ?Dalmacio?, sent. de 16-08-2018). Y en torno a la acusada inversión de la carga probatoria, debo remarcar que el agravio así esgrimido parte de una lectura de la apelante descontextualizada del caso; lo que este proceso le demandaba acreditar no es una prueba negativa y/o diabólica -como viene alegando en alzada- sino el presupuesto mismo de su impugnación judicial del acto administrativo sancionatorio: esto es, que acometió en la vinculación con el consumidor denunciante todas aquellas acciones positivas estrechamente vinculadas con el deber de información frente a la venta de un producto electrónico que, a la postre, tuvo inconvenientes de funcionamiento de tal gravedad que fue declarado por la propia proveedora como irreparable. Y la prueba del cumplimiento de ese deber de información no le resultaba inalcanzable: bastaba -de un lado- que la empresa hubiera acompañado a autos la constancia de recepción del certificado de garantía por parte del adquirente del equipo del cual surgiera el motivo que, en definitiva, la compañía luego alegara como frustración de la protección de la compra; y -del otro- un detallado informe técnico del cual pudieran extraerse precisiones frente al supuesto hecho de un tercero no autorizado en la manipulación del hardware o del software del equipo adquirido por el denunciante, para -a partir de aquél- apuntalar la alegada indemnidad de la empresa respecto del mal funcionamiento del aparato. Vale recordar aquí que en el proceso contencioso administrativo, por regla, incumbe a la parte actora la carga de acreditar las circunstancias alegadas en su demanda y la realidad de la situación de la que hace mérito para respaldar su petición (cfr. art. 375 y ccds. del CPCC; art. 77 del CPCA); ello teniendo en cuenta el carácter de juicio pleno que se le reconoce, pues se trata de un ámbito en el que la posibilidad de probar los hechos justificativos del reclamo es particularmente amplia y bondadosa, siendo admisibles todos los resortes probatorios previstos por la ley ritual mientras esta no los excluya expresamente (doct. S.C.B.A. causas B. 59.986 ?Caselli?, sent. del 16-02-2005; B. 63.487 ?R.,A.?, sent. de 27-06-2012; B. 58.076 ?Guenzatti?, sent. del 22-08-2012; esta Cámara causa C-8048-MP2 ?Veschi?, sent. del 05-07-2018; entre otras).

3. Advierto que en la parte final de su presentación, la firma recurrente plantea la arbitrariedad, irrazonabilidad y desproporción de la multa que se le fijara en sede administrativa. 3.1. Abocándome a brindar respuesta al mencionado postulado y remitiendo a lo dicho por el juez de grado sobre el particular [cfr. relato efectuado en el apartado I.1.3. de este voto], juzgo que la firma apelante ensaya una débil argumentación que desatiende los sólidos fundamentos que sustentaron la determinación de la cuantía de la sanción impuesta. Vale recordar que para que la autoridad incurra en un exceso de punición, debe probarse una desproporción entre la cuantía de la multa impuesta y el reproche que pudiera hacerse en su proceder a la sancionada. A tal fin debo recordar que el art. 73 de la ley 13.133 trae un elenco de sanciones a aplicar para el supuesto de transgresiones al régimen de protección de consumidores y usuarios, entre las cuales figura la de ?... multa de cien (\$ 100,=) pesos a quinientos mil (\$ 500.000,=)...? (inc. ?b?) fijando, en el art. 77, las pautas para la aplicación y graduación de las sanciones allí previstas, exigiendo a la Administración tener en cuenta ?... a) La circunstancia de haber denunciado, celebrado o no un acuerdo conciliatorio, y caso afirmativo, haberlo o no cumplido; b) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; c) La posición del infractor en el mercado; d) La cuantía del beneficio obtenido; e) El grado de intencionalidad; f) La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización; g) La reincidencia; h) Las demás circunstancias relevantes del hecho...?. Con lo anterior en vista, advierto que el monto de la multa impuesta no excede los parámetros establecidos en la ley, encontrándose mucho más cerca del mínimo de la escala que de su máximo y que responde a las pautas allí contenidas, por lo que mal puede predicarse que nos encontremos frente a un supuesto de exceso de punición. Tampoco verifico que en la especie se presente una ?desproporción inmotivada? como alega la empresa, en tanto el Juez de Faltas fue concluyente al citar en sustento de su postura el art. 47 de la Ley 24.240 -t.o. Ley 26.361- y el art. 77 de la ley 13.133 -ponderando detalladamente cada uno de sus incisos-, al señalar que su cuantía obedecía a que no había mediado acuerdo conciliatorio entre las partes; el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización de no tomarse medidas correctivas y la reincidencia tanto en el orden nacional como provincial. Además, que el particular habría sufrido un evidente perjuicio y que aquel no había sido saneado por la empresa pese a contar con instancias previstas para ello; y que, a tenor del reconocimiento en el mercado de la firma y su importancia en tal ámbito, una sanción menor hubiere carecido de la necesaria fuerza disuasiva, resultando insignificante para el sancionado; así como las demás circunstancias acreditadas en la especie que determinaron la verificación del incumplimiento normativo aquí comprobado. Para más, no obran en autos constancias de las que surja suficientemente acreditados una desviación de poder, uso abusivo del régimen aplicado o un tratamiento discriminatorio o irrazonable en la ponderación de los distintos criterios para fijar el quantum de la sanción

(cfr. doct. esta Cámara causa C-2001-AZ1 ?Cablevisión S.A?, sent. de 30-09-2010), circunstancias cuya prueba no incumbía sino ineludiblemente a la sociedad actora en atención al carácter de juicio pleno en que se desenvuelve la acción contencioso administrativa y no sólo por su posición en el proceso, sino por la presunción de legitimidad de que goza la actividad de la Administración (cfr. doct. esta Cámara causa C-7712-NE1 ?Telecom Personal S.A.?, sent. del 06-02-2018 -y sus citas-). Bajo tales lineamientos, considero que el importe de la multa impuesta -que asciende a la suma de pesos cuarenta y cuatro mil (\$ 44.000,=)- no luce desproporcionada ni irrazonable en relación a la infracción que tiende a sancionar, toda vez que dicha penalidad pecuniaria fue fijada en un valor equivalente al ocho con ocho décimas (8,8%) por ciento del monto máximo que al efecto prevé la norma aplicable al caso, en una temática que, por su naturaleza, a la par del fin eminentemente tuitivo de los consumidores y usuarios (principio protectorio consagrado en los arts. 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución provincial), posa una especial atención sobre aquellas conductas que, por la posición en el mercado que ostentan sus autores, puedan llegar a generalizarse en desmedro de los derechos constitucionales en juego. Descartó, entonces, cualquier yerro en la sentencia de grado en la parcela que confirmara la cuantía económica de la sanción aplicada a la firma apelante por la autoridad administrativa. III. Con todo, si lo expuesto es compartido, debería rechazarse el recurso de apelación interpuesto por la parte actora [v. presentación electrónica realizada el 21-06-2018] en tanto sus fundamentos no conmueven a los vertidos en el pronunciamiento que arriba recurrido. Las costas de alza deberían imponerse a la parte actora en su objetiva calidad de vencida (art. 51 inc. 1° del CPCA -texto según ley 14.437-). Doy mi voto a la cuestión planteada por la negativa. El señor Juez doctor Mora, con igual alcance y por idénticos fundamentos a los brindados por el señor Juez doctor Riccitelli, vota a la cuestión planteada también por la negativa. De conformidad a los votos precedentes, la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en Mar del Plata, dicta la siguiente: SENTENCIA 1. Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte actora [v. presentación electrónica realizada el 21-06-2018] en tanto sus fundamentos no conmueven a los vertidos en el pronunciamiento que arriba recurrido. Las costas de alza se imponen a la parte actora en su objetiva calidad de vencida (art. 51 inc. 1° del CPCA -texto según ley 14.437-). 2. Diferir la regulación de honorarios por los trabajos de segunda instancia para su oportunidad (art. 31 de la ley 14.967). Regístrese, notifíquese y devuélvanse las actuaciones al órgano de origen por Secretaría.

036080E