----Trelew, de marzo de 2018.----------

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

---I.- Que la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew dictó la Disposición Nro. 36/2017, de refs. 37/39, por medio de la cual ordenó (i) aplicar una multa a B. G. y B. A. S. A. por la suma de $15.000, por infracción de los arts. 4 y 10 ter de la Ley 24.240, con más la suma de $500 para gastos de edictos; (ii) mandar a dar de baja y otorgar libre deuda de la tarjeta de crédito nro. 5399-0913-0997-2005 al denunciante; y (iii) la publicación de la resolución en el Boletín Oficial y el Diario Chubut de la ciudad de Trelew. ----------La empresa sancionada interpuso y fundó el recurso de apelación del art. 7 de la Ley VII N° 22 a refs. 55/63. ----------

----------II.- Como previo y según ha sido señalado en otras oportunidades, esta Alzada ejerce 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 (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). ----------

----------Sin embargo, cabe expresar que este Tribunal no puede actuar libremente y juzgar sobre lo que le plazca al respecto, sino que está sometido a una serie de ataduras que estrechan su ámbito; las cuales vienen impuestas por las normas que regulan su competencia. Así tiene que mantenerse dentro de los parámetros de la personalidad de la apelación y también está supeditada a los agravios del quejoso, que le imponen un ajustado marco. La piedra de toque de la función de la Alzada está restringida por el alcance del recurso concedido y por la fundamentación del quejoso, que determinan el ámbito de su competencia decisoria (*tantum devolutum quantum apellatum*)” (conf. Hitters, Juan Carlos, “Técnica de los recursos ordinarios”, 2da. edición, Editorial Librería Editora Platense, 2004, p. 151, 152, 153, 155, 411, 412.). ----------

----------En este sentido, aquel control de la validez formal y sustancial del acto administrativo solo puede darse en la medida que el recurrente abra el debate con sus agravios. Ello, en tanto, el agravio es la llave que atribuye al Tribunal de Alzada el conocimiento del proceso en cuanto a los puntos motivos de la apelación, por lo que solo puede tener en cuenta para resolver aquellos descriptos por el impugnante en el escrito

donde se articula el recurso. Así, siendo el agravio la medida de la apelación, delimita el ámbito de actuación jurisdiccional (conf. esta Sala, S.I.P. N° 23/1993; S.D.L. N° 042/2016, entre otras).----------

----III.- En dicha línea, el recurrente impugna la Disposición Nro. 36/2017, primeramente, por haber vencido —según dice— con holgura los plazos a efectos de sustanciar el procedimiento y dictar resolución. Señala que se ha violentado el plazo de setenta y cinco días hábiles administrativos para la instrucción sumarial y los diez que se establecen para resolver, según —cita— la Ley 4218. Agrega que el plazo de caducidad ya se había producido al dictarse la disposición recurrida, siendo planteada oportunamente por su parte. Indica que al no haberse expresado un motivo válido y razonable para semejante demora, la disposición dictada debe ser calificada como nula.

----Al respecto, cabe decir que el art. 6 de la Ley VII N° 22 establece el procedimiento administrativo para estos casos. De no lograrse acuerdo conciliatorio y de considerarse la existencia presunta de una infracción, la autoridad de aplicación debe formular la imputación en base al hecho denunciado o verificado, y en forma simultánea, correr traslado al denunciado para que en el plazo de cinco días formule su descargo y ofrezca la prueba de su parte (conf. Sala B, S.D.C.A. N° 01/2014; Vázquez Ferreyra, Roberto A., en Picasso-Vázquez Ferreyra: “Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada”, Ed. La Ley, 2009, Tº I, págs. 562/563).----------Por tanto, según aquella norma, el trámite sumarial se inicia con el acta de infracción (inc. a), donde se deja constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición legal presuntamente infringida, y se agrega la documentación y demás antecedentes que obren en poder de la autoridad de aplicación. Es desde ese momento que se cuenta con setenta y cinco días hábiles administrativos para concluir la instrucción sumarial, contando luego con diez días hábiles administrativos para dictar la resolución fundada (inc. d).----------Del expediente surge que el Acta de Infracción y Apertura de Sumario fue dictada a fs. 35/vta. con fecha 17/05/2016, siendo la resolución fundada emitida a fs. 37/39, en fecha 23/05/2016. Habiendo invocado el apelante como única falla del procedimiento la cuestión temporal de los días antes citados, confunde en este sentido, entonces, el plazo transcurrido entre la denuncia y la resolución, con aquel que dispone el art. 6 de la Ley VII N° 22, que va desde el inicio del sumario (con el Acta de Infracción) y el dictado de la misma resolución. No se cumplió, por tanto, el plazo de setenta y cinco días de instrucción sumarial, ni los diez días para resolver, conforme el inc. d de la citada norma. ----------

---Así, tampoco corresponde aplicar dichos plazos respecto del procedimiento sumarísimo, en tanto estos serían dispuestos por el art. 10 de la Ley VII N° 22 para las acciones judiciales de particulares y asociaciones de usuarios y consumidores con legitimación activa, según el art. 33 de la Constitución Provincial. De esta forma, sin

mayor profundidad, pretende la aplicación de un plazo del procedimiento judicial a aquel de naturaleza administrativa, el que dispone de sus normas propias, como la *supra* señalada, el Decreto N° 896/1998 y la Ley I N° 18, de procedimientos administrativos, sobre los cuales no se ha referido.----------

----Por su parte, debe recordarse que esta Sala ya ha señalado que la cuestión temporal que prevé la norma procesal del consumidor no puede derivar en una aplicación rigorista y estricta, en tanto no se dispone una sanción específica para su incumplimiento, debiéndose interpretar el punto razonablemente de acuerdo a las circunstancias del caso, la secuela de actos seguidos hasta la resolución, la conducta del denunciado respecto de su planteo oportuno —o no— y el perjuicio concreto mencionado (conf. S.I.C.A. nº 10 de 2014, S.I.C.A. nº 18 de 2015, S.I.C.A. N° 19/2015, entre otras). Ello, en tanto, cualquier cuestionamiento debe tener siempre en cuenta que detrás de la cuestión formal se encuentra el interés del consumidor, sujeto especialmente tutelado. Máxime si el recurrente no realiza una crítica concreta ni razonada respecto de la falta que se le imputa dentro del régimen ni indica en qué sentido le ha perjudicado el trascurso de los plazos que menciona.----------

----------No debe olvidarse en este sentido tampoco que los plazos que la norma administrativa dispone para este particular procedimiento se encuentran dirigidos a provocar la celeridad en la determinación de una infracción a dicho régimen, en defensa del consumidor; y no para provocar que el incumplidor del mismo se exima de las sanciones que le puedan caber por su conducta antijurídica, por lo que su aplicación debe ser flexible en este sentido.----------

----

----------En segundo lugar, cuestiona el recurrente que fueron violentados los principios de igualdad y bilateralidad, en tanto señala que la autoridad de aplicación salvó la inactividad del consumidor, tras la audiencia de partes celebrada, incoando un proceso que se encontraba paralizado. Al respecto, esta Sala ya ha advertido que el procedimiento administrativo del consumidor dispone al denunciante un limitado marco de actuación, estando la instrucción e impulso de oficio del trámite a cargo de la autoridad de aplicación, incluso circunscribiéndose la intervención del primero prácticamente a la formulación de la denuncia (conf. S.I.C.A. N° 05/2017). Es así entonces que, en un sistema que pretende la “protección del consumidor”, no es arbitrario que el trámite sea instruido de oficio por la autoridad (conf. Farina, Juan M, “Defensa del Consumidor y del Usuario, Comentario exegético de la Ley 24.240 y del decreto reglamentario 1798/94”, 3era. Edición actualizada y ampliada, Astrea, Buenos

Aires, 2004, p. 517). ----------

---También cuestiona el recurrente la resolución por arbitraria e incongruente, en tanto señala que se acreditó en el expediente, por reconocimiento del denunciante, que la entidad bancaria dio de baja todas las cuentas y productos que los vinculaban, incluyendo la deuda por débito de seguro en cuenta, conforme fue señalado en la audiencia de conciliación. ----------

----Sin embargo, se encuentra suficientemente acreditado —y no debidamente cuestionado por el recurrente— que el denunciante solicitó la baja de todos los servicios que disponía con la entidad bancaria denunciada, incluyendo la tarjeta de crédito “M.”, de donde se debitaba la percepción de un seguro que, cabe aclarar, señala no haber requerido jamás. Sin embargo, a varios meses de aquella petición, se advierte del resumen de cuenta de fs. 04/05 que aquellos servicios no solo no fueron dados de baja oportunamente, sino que se le seguía debitando cargos por el seguro mencionado; circunstancia que merece el reproche de los arts. 4 y 10 ter de la LDC.--------En este sentido, debe recordarse que el deber de información que surge del art. 4 de la Ley 24.240, es una obligación de resultado, de determinados y precisos contenidos, prescindente de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto (Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403; ídem esta Sala, S.I.C.A. N° 14/2017; C. Apelaciones C. Rivadavia, Sala A, Sentencia Interlocutoria 228/2015, S.I.C.A. N° 228/2015). Esta obligación que exige el cumplimiento adecuado, oportuno y veraz, surge de un derecho de rango constitucional sobre el cual giran todas las relaciones de consumo, donde se busca proteger los intereses económicos de los consumidores, en tanto parte débil de esa relación” (Art. 42, Const. Nacional; conf. S.T.Chubut, La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010; esta Sala, S.I.C.A. N° 09/2015 y S.I.C.A. N° 05/2016; Vallespinos~Ossola, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304; Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.). ----------

---Por el contrario, nada acreditó el recurrente, quien se ha limitado a señalar una serie de conclusiones infundadas sobre la supuesta pretensión del consumidor de no hacerse cargo de la deuda que disponía con la entidad bancaria, a pesar de reconocer líneas antes que la misma no existía. Cabe recordar en este sentido que, dichas manifestaciones debieron ser acreditadas por la entidad bancaria, ya que no solo son las empresas las que se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, sino que también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo. Así, en tanto se la señala como la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba, cabe presumir en su contra sobre la orfandad probatoria producida (conf. esta Sala, S.I.C.A. N° 03/2017; C. Apel. Trelew, Sala B, S.I.C.A. N° 005/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor” Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669.).----------

---De modo que el presupuesto de hecho para aplicar una sanción es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240, y ella, conforme surge del expediente administrativo, es objetivamente patente (conf. Buccheri, en "Manual de los derechos de usuarios y consumidores", AAVV, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, p. 443), lo que genera

el presupuesto necesario a fines de sancionar por tal inconducta.----------Finalmente, también cabe indicar que esta Sala ya ha señalado, respecto del sistema de tarjeta de crédito, que la conexidad es el dato arcóntico del funcionamiento de esas relaciones jurídicas interdependientes, donde el interés de las partes se satisface mediante un único negocio que requiere contratos coligados en un mismo sistema que se mantienen unidos conservando su autonomía. Estos principios interpretativos son los que habilitan al reclamante a dirigir su denuncia tanto contra banco emisor de la tarjeta como respecto del prestador de dicho servicio, ya que ambos son prestadores conjuntos del sistema, y en ese contexto, no cabría exigirle *a priori* al consumidor afectado que deba efectuar un deslinde hipotético de las respectivas responsabilidades que pudieran caberle a aquéllos en la deficiente prestación del servicio y sus posibles consecuencias (conf. esta Sala, S.D.C.A. N° 04/2010; CNCom., Sala B - 23/02/2004 - Paternoster, Agustín J. c. Banco Caja de Ahorro y otro - LA LEY 17/08/2004, 3). ----------

----------De modo que, acreditado la deficiente respuesta de los prestadores del servicio de tarjeta de crédito, la sanción administrativa dispuesta en el marco del procedimiento administrativo se encuentra debidamente acreditada y fundada.----------En conclusión, los agravios y fundamentos que la entidad bancaria ha traído a revisión en esta instancia no alcanzan a conmover lo resuelto por la autoridad de aplicación en materia de defensa del consumidor, debiendo confirmarse la Disposición recurrida en todos sus términos.----------IV.- Por la forma en que se resuelve el recurso y el criterio imperante en esta Alzada en casos como el de autos, las costas serán impuestas al recurrente perdidoso (art. 69 de la ley XIII nº 4). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que se actuó, corresponde regular los honorarios del Dr. Jorge Francisco Chialva, apoderado del B. G. y B. A. S. A., en la suma de 12 JUS, incluyendo el plus procuratorio (arts. 5º, 6º, 6 bis, 7º, 8º y 13 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 Nro. 36/2017 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew en todo aquello que fuera materia de agravios.----------MPONER las costas al recurrente perdidoso. ----------

----------REGULAR los honorarios del Dr. Jorge Francisco Chialva en la suma de 12 JUS. -------La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y encontrarse vacante la restante vocalía de la Sala (arts. 7º y 8º, ley V nº 17).--

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

WALTER
E CÁMARA

MARCELO F.PERAL
JUEZ DE CÁMARA

NATALIA I.SPOTURNO
PRESIDENTA

----REGISTRADA BAJO EL N° _____ DE 2018 - SICA. - CONSTE.----------

GUILLERMO N.WALTER
SECRETARIO DE CÁMARA