---Trelew, 5 de octubre de 2021.

---**VISTO**: La Disposición N° 130/2021 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, el recurso de apelación que obra a fs. 95/105 deducido por G. SRL, concedido con fecha 29/07/2021.

---**Y CONSIDERANDO**:

---I.- Que la autoridad de aplicación sancionó a la empresa G. V. SRL con una multa de $150.000 por violación de la Ley de Defensa del Consumidor, con más la publicación de la resolución. Asimismo, fijó una indemnización a cargo de la empresa y a favor de la denunciante en la suma de $173.469,60.

---Para ello, la autoridad de aplicación consideró que la empresa vulneró el deber de información para con su cliente en distintas oportunidades. Señaló que indujeron a error a la consumidora en cuanto a los precios de adquisición de la vivienda, los cuales fueron mutando en consecuencia a los dichos vertidos por sus representantes. Indica que, ante la pretensión de rescisión de la consumidora, nunca le indicaron los medios de la devolución del porcentaje de los pagos abonados, según correspondía en base a la cláusula decima séptima del contrato. Considera que dicha cláusula también puede aplicarse al supuesto de rescisión unilateral y por voluntad de la consumidora.

---II.- La empresa sostiene en su recurso de apelación, en primer lugar, que no violó el deber de información que establece el art. 4 de la LDC. Indica que existen distintas formas —las que enumera— para que el cliente pueda conocer el valor de la vivienda contratada, el cual es móvil. Considera que la cláusula 17 del contrato es lo suficientemente clara en relación a los tres presupuestos que se deben cumplir para el reintegro de las sumas abonadas, habiéndose en este caso cumplido solo uno de ellos, lo que motivó la resolución intempestiva, unilateral y arbitraria de la denunciante.

---Asimismo, manifiesta que no se incumplió la obligación que surge del art. 10 bis de la LDC, en tanto fue la resolución intempestiva de la clienta, ejercida por fuera de lo establecido en el contrato, lo que rompió el equilibrio contractual. Considera que existía la posibilidad de rescindir el contrato por las partes, pero que de ello no se desprende un deber de indemnizar de la empresa.

---Por otro lado, cuestiona el daño directo establecido, en tanto sostiene que no existe precepto contractual ni legal que obligue a la empresa a indemnizar o retribuir económicamente al comprador para el caso de una rescisión sin causa, unilateral, intempestiva y arbitraria. Entiende que no se dieron los presupuestos del incumplimiento y que, por tanto, no existe menoscabo en el patrimonio de la reclamante.

---Señala que fue violentado su derecho de defensa y debido proceso por cuanto no se hizo lugar a la etapa de conciliación previa a la imputación.

---Entiende también que la autoridad de aplicación se arrogó facultades jurisdiccionales al señalar que el incumplimiento de la suma $173.469,60 establecida a favor de la denunciante habilita el procedimiento de ejecución de sentencias establecido en el CPCC. Entiende que ello solo se permite para el caso de incumplimiento de acuerdos que establezcan sumas de dinero.

---Finalmente, solicita se fije una audiencia conciliatoria en virtud de la omisión en que ha incurrido la autoridad de aplicación durante el procedimiento administrativo.

---III.- Que, en primer lugar, corresponde señalar que la autoridad de aplicación sancionó a la empresa G. SRL por incumplimiento del deber de brindar información adecuada y veraz en tiempo oportuno a su clienta.

---Debe recordarse que este deber se establece en el art. 4 de la LDC y tiene base constitucional en su art. 42, encontrándose presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto “es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales” (esta Sala, SICA N° 09/2015 y SICA N° 05/2016, entre muchas otras; 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).

---A ello se suma que el art. 36 de la LDC establece deberes específicos de información en operaciones financieras para el consumo o de crédito para el consumo, señalándose allí que este tipo de operaciones deben consignar de modo “claro” al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad, el monto financiado; la tasa de interés efectiva anual; el total de los intereses a pagar o el costo financiero total; el sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses; entre otros; omisiones que habilitan al consumidor a solicitar la nulidad del contrato o alguna de sus cláusulas (conf. CC0202 LP 119381 2 S 02/02/2016, “F. S.R.L. C/ S. J. M. S/Cobro Sumario Sumas De Dinero”; JUBA, Sumario Nro. B302303).

---Esta imposición pretende garantizar la transparencia en la composición de la deuda y constituye un deber calificado de información complementario del que garantiza el artículo 4 de la misma norma legal, y en lo que a la financiación se trata, busca justamente no confundir al consumidor con índices y cálculos financieros que sean ajenos a un

entendimiento promedio razonable (CC0100 SN 11822 S 25/06/2015, “C. S.R.L. c/ A., M. N. s/ Cobro Sumario Suma de Dinero”; JUBA, Sumario Nro. B860683).

---Surge acreditado que la consumidora solicitó información sobre la resolución del contrato, montos a recibir, etc. recibiendo solo de parte de la empresa una serie de avisos por “whatsapp” que se comunicarían con ella a la brevedad, lo que nunca ocurrió. Esta circunstancia, por si sola, es suficiente a los efectos de dar por incumplido el deber de información que le cabe al proveedor en virtud del art. 4 y 36 de la LDC y justificar la multa impuesta.

---Cabe destacar que la Sra. N. ofreció distintas pruebas a efectos de sostener su reclamo, como el contrato, extractos bancarios, capturas de pantalla de diálogos en whatsapp, entre otros, todo lo cual fue rebatido por la empresa, particularmente en cuanto hace a la respuesta que se le brindó a la consumidora frente a sus reclamos por la devolución de las sumas abonadas.

---En este sentido, la denunciada no puede pretender escudarse en que tales operaciones pueden conocerse a través de lo que establece el contrato, una línea telefónica o una web, puesto que —en los hechos y puntualmente— debe exponerlos de manera clara, precisa y actualizada a los fines de informar en debida forma al cliente sobre su situación concreta cuando éste se lo requiere expresamente, como sucedió antes de la denuncia y con posterioridad.

---Por otro lado, la empresa sancionada sostiene que el contrato no incluía la posibilidad de ejercer una facultad resolutoria por el cliente, sino que la misma se encontraba únicamente a favor de la empresa, según la cláusula décimo séptima. Indica, por el contrario, que la resolución por parte del cliente fue ejercida de manera unilateral, intempestiva y sin causa.

---Sin embargo, más allá que el contrato no lo establezca expresamente, el consumidor no puede renunciar —en principio— a los derechos que le acuerda la LDC o el Código Civil y Comercial de la Nación, ni tampoco podrá acordar con el proveedor cláusulas contractuales que resulten contrarias a sus intereses. En estos casos, quien dicta sentencia está llamado/a a aplicar sus preceptos de oficio, es decir, con prescindencia de los que las partes pudieron establecer por propia decisión. Con mucha más razón si nos encontrábamos ante una relación contractual de consumo para la adquisición de viviendas familiares, con la presencia de cláusulas predispuestas por parte del proveedor, y que no parece contar con un control administrativo previo, como sucede en otros mercados, como por ejemplo planes de ahorro, contratos bancarios, seguros, etc (conf. inc. a del art. 1122 del CCCN; STJCh, SI N° 07/SRO/2013; SI N° 56/SRO/2012).

---No puede olvidarse que tanto el régimen protectorio del consumo y las normas que regulan la contratación adhesiva cuestionan fuertemente aquellos marcos contractuales que establecen disposiciones que violentan desde el inicio el equilibrio contractual a favor del predisponente, cuestión que en el caso de autos se advierte con claridad desde la misma cláusula décimo séptima del contrato que establece únicamente para el proveedor la posibilidad de terminar el contrato (conf. art. 1118 del CCCN).

---Ahora bien, la Sra. N. pretendió resolver el vínculo en virtud que, cuando solicitó abonar el saldo pendiente para adquirir los derechos de adjudicación, le informaron un precio que se alejaba considerablemente de las pautas convenidas y del equilibrio contractual esperado para un contrato cuyo precio inicial fue de $365.600 para superar el millón de pesos solo dos años después, incluso tras haber cancelado varias cuotas.

---Surge también del expediente que la empresa, amén de formular su descargo, no desacreditó los dichos de la denunciante ni ofreció ningún tipo de prueba a fin de contrariar tales conclusiones, particularmente en cuanto al desfasaje en el precio invocado por la Sra. N. al pretender pagar los derechos de adjudicación de la vivienda.

---Así las cosas, el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores. También lo es que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el art. 49 de la LDC, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente conmovidas por el recurrente, y que la autoridad de aplicación mencionó expresamente. Por lo tanto, la Disposición recurrida no se desvía de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía, de manera que los hechos se revelan adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal, lo que motiva su confirmación (arts. 3° y 37, LDC; art. 6°, inc. b y f, ley VII n° 22; esta Sala, SICA nº 05/2015, SICA nº 02/2015, SICA nº 10/2014, SICA N° 09/2014; entre otras; CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740).

---Por su parte, en relación al agravio relativo al supuesto exceso de facultades de la autoridad de aplicación respecto a la ejecución de las sanciones impuestas, cabe destacar que esta Sala ya ha señalado que la Ley VII N° 22 establece para las resoluciones que siguen el procedimiento administrativo establecido en su Capítulo III que, una vez que adquieren firmeza, sigan el trámite que establece su art. 8°, es decir, la vía de apremio.

Esta vía es el procedimiento de ejecución de la resolución administrativa de la autoridad que trata ese capítulo y que incluye la disposición recurrida, por lo que deberá ello ser tenido presente para tal eventualidad (conf. esta Sala, SIE N° 23/2018).

---Finalmente, en cuanto hace al supuesto incumplimiento del procedimiento administrativo y la etapa de conciliación previa al acta de infracción y comienzo del sumario, cabe destacar que la denunciada tuvo la posibilidad de ofrecer una conciliación al momento de presentar su descargo, donde —a pesar de señalar expresamente a fs. 59/vta. que la Sra. N. había abonado en total un monto de $202.000— ofreció la irrisoria suma conciliatoria de $40.200, pagadero en seis cuotas iguales, mensuales y consecutivas de $ 6.700, cada una.

---Como ha sostenido el Superior Tribunal de Justicia en materia de procedimiento administrativo, se puede considerar afectado el debido proceso si no se ha dado una oportunidad razonable al particular de ejercer su derecho de defensa, lo que no ocurre cuando éste pudo ejercerla oportunamente, como sucede en este caso, donde incluso pudo realizar una oferta conciliatoria que la consumidora finalmente rechazó (conf. STJCh, SI N° 03/SRO/2010).

---En síntesis, corresponde rechazar el recurso de apelación deducido por la empresa denunciada y confirmar la Disposición N° 130/2021 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, en todo aquello que fuera materia de agravios.

---IV.- Por la forma en que se resuelve, las costas se impondrán a la parte recurrente vencida (art. 70 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuara, corresponde regular los honorarios del Dr. G. S., patrocinante de la recurrente, en la suma equivalente a 8 JUS (arts. 5, 6, 7, 13 y 32, ley XIII Nro. 4).

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

---CONFIRMAR la Disposición N° 130/2021 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, en todo aquello que fuera materia de agravios.

---IMPONER las costas al recurrente perdidoso, regulando los honorarios del Dr. G. S. en la suma equivalente a 8 JUS.

---Regístrese, notifíquese y devuélvase.

FLORENCIA CORDÓN FERRANDO	**NATALIA I. SPOTURNO**	**MARCELO F. PERAL**
JUEZA DE CÁMARA	**PRESIDENTE**	**JUEZ DE CÁMARA**

---REGISTRADA BAJO EL N° _____21_____ DE 2021 - SICA - CONSTE. ----------