--- Trelew, 16 de junio de 2022.----------

----**VISTO:** La Disposición Nº 37/22 dictada por la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew, el recurso de apelación interpuesto y fundado en fecha 04/04/2022 (págs. 51/59, que fue concedido en fecha 04/04/2022.----------

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

Que la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew, mediante la referida, dispuso aplicar una sanción de multa a V. S.A. de Ahorro para fines determinados — CUIT X.— por la suma de $90.000 por la infracción a la Ley Nacional Nº 24.240, particularmente en su art. 4 (art. 1º). Asimismo dispuso la publicación de la sanción en el Boletín Oficial y en el diario El Chubut por el término de un día (art. 3°). ---

----- II.- La parte recurrente considera que no existió infracción al art. 4 de la LDC, en tanto que de las Condiciones Generales entregadas y suscriptas por el denunciante al momento de suscribirse el plan surgía que los adherentes no estaban eximidos de pagar las cuotas aunque no recibieran los cupones a tiempo o tuvieran algún inconveniente con el sistema de pagos, pudiendo dirigirse a las entidades bancarias habilitadas para efectuar el pago e incluso al concesionario local a fin de consultar el estado de la deuda. --------Aclara que todos los adherentes tienen disponible un teléfono 0-800 y un correo electrónico para comunicarse, consultar y evacuar dudas e incertidumbres, datos que también pueden ser obtenidos de la página web.----------

----Menciona que los cupones de pago son enviados por correo electrónico a través del concesionario aunque, sin perjuicio de ello, los adherentes al plan pueden descargarlos de la página web e incluso solicitarlos personalmente a su concesionario.----------

--También señala que de conformidad al art. 3 de las Condiciones Generales entregadas, surge que la falta de cupón de pago o falencia de cualquier sistema no exime a los adherentes de efectuar el pago en tiempo y forma. ----------

-----Refiere que la denunciada siempre le brindó información veraz al denunciante respecto de su deuda, agregando que al día 11/04/2022 la misma ascendía a la suma de $1.066.653,22 realizando un detalle de la misma.----------

Por otro lado, cuestiona la multa impuesta por deficiente fundamentación, violándose de tal forma el principio constitucional del debido proceso que incluye el derecho de defensa en juicio. Expresa que no se indicó el perjuicio real y cuantificable del denunciante, ni se explicó cuál es la posición en el mercado de la empresa ni cuál fue su beneficio con la infracción. Apunta que tampoco se indicó el grado de intencionalidad en los hechos imputados ni se indicó la gravedad de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización. Agrega que tampoco se configuró la reincidencia al no existir una resolución firme emitida por autoridad competente provincial que haya confirmado la sanción impuesta por el Organismo.----------

----En base a ello solicita que se deje sin efecto la multa impuesta o, en su defecto, se la reduzca al mínimo legal.----------

----Finalmente, ofrece prueba y realiza reserva de Caso Federal y Provincial. ----------

--III. En primer lugar, corresponde señalar que este recurso de apelación no admite el ofrecimiento de prueba ante la Alzada, ya que ello se encuentra reservado para la

instancia administrativa, donde no fue ofrecida por la empresa (conf. art. 6 Ley VII N° 22 y art. 278 del CPCC). Esta limitación viene dada por la naturaleza directa del recurso, donde se habilita una revisión inmediata de la decisión administrativa en una gradualidad mínima, limitada a la legalidad de los procedimientos y decisiones seguidos por la Administración, mas no importa un juicio pleno, con prueba y debate, ya que no se permite la producción de pruebas no ofrecidas o denegadas (conf. STJCh, SD N° 18/SRE/2002, SD N° 13/SCA/2006; SI Nº 20/SCA/2010; CAT, Sala A, SICA Nº 06/2011;SICA N° 01/2015; y SICA 23/2021). ----------

--- Por tanto, no es admisible en esta instancia el acompañamiento de prueba documental ni el ofrecimiento de pericial contable respecto a los libros, documental y registros de la denunciada, como se ofrece en el memorial de agravios. ----------

------IV.- Que en relación al incumplimiento del art. 4 de la LDC, el mismo se desprende con claridad del expediente, en tanto —conforme lo señaló la autoridad de aplicación— la empresa en ningún momento informó a su cliente respecto del detalle de los rubros que componen la deuda así como el origen de los mismos, especialmente en lo que se refiere a las alícuotas, los intereses generados, gastos de administración, entre otros., omisión que recién intenta suplir en su Memorial. ----------

---- En este sentido, la denunciada no puede pretender escudarse en señalar que tales operaciones puedan conocerse únicamente a través de lo que establecen las Condiciones Generales de Contratación, puesto que —en los hechos y puntualmente— debe exponerlos de manera clara, precisa y actualizada a los fines de informar en debida forma al adherente sobre su situación concreta. ----------

----- Dicha operación no puede considerarse satisfecha con el descargo formulado en la instancia administrativa, cuyos términos son por demás vagos al igual que los expresados en el escrito recursivo, en tanto no se han hecho cargo de los hechos expuestos por el denunciante al señalar que jamás se le suministró información alguna sobre variaciones de modelo y modificaciones de las condiciones contractuales especialmente referidas a las diferencias de precios de lista del vehículo en el plan y respecto al comprador directo-

------ Tampoco es suficiente para cumplir con el deber de información al consumidor expresar que éste tiene a su disposición diversos canales al efecto (web, líneas telefónicas, etc.), si cuando se requiere por una vía válida —como hizo con sus cartas documento de fechas 22/03/2021 y 07/09/2021— no se cumple debidamente.----------

-- El deber de brindar información adecuada y veraz se encuentra 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, SICA N° 05/2016 y SICA Nª 09/2020 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.). ----------

--- Así, acreditado el incumplimiento, debe calificarse como violentado el art. 4 de la Ley 24.240, en tanto “el deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto” (Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, p. 403; ídem esta Sala, SICA N° 14/2017; CACR, Sala A, SICA N° 228/2015). ----------En autos, más allá de las alegaciones del descargo y el recurso de apelación, en concreto no hay pruebas que desvirtúen las constancias asentadas en la denuncia, no habiendo ni siquiera ofrecido prueba alguna al presentar descargo, por lo que cabe presumir en su contra ante tal orfandad probatoria (conf. esta Sala, SICA N° 03/2017; Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor” Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).----------

------- En definitiva, no debe olvidarse que la aplicación de la normativa del consumo —entre otros aspectos— determina la carga de la prueba sobre el proveedor, en tanto el fin tuitivo del sistema es proteger al consumidor, por lo que debe interpretarse el contrato en la forma más favorable a éste cuando no haya elementos de convicción suficientes para tener por verificados los hechos discutidos (conf. De Muller, Enrique; “Las cláusulas abusivas en el marco contractual de los derechos de los consumidores”, Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Ed. Rubinzal – Culzoni, 2009-I, Bs As., 183-201; Barbado, Patricia; La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo”; íd. Tomo V, 1994, pág. 203/223; CNCom, Sala E, 31/05/2012, “Paz, Máximo Horacio y otros c/ ADT Security Services S.A. s/ Ordinario”, elDial.com – AA7922, publicado el 03/09/2012).----------

----Si bien el régimen de defensa del consumidor resguarda la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, esto es de alegar y probar en su favor, como la tuvo aquí el recurrente al ser citado para formular su descargo y ofrecer pruebas, aquel sistema no protege la negligencia, ineficiencia o incuria del litigante si no utiliza los medios que dispuso en su momento (esta Sala, SDC N° 29/2003). ----------

---- Por tanto, la decisión de la Oficina de Defensa del Consumidor presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, incluso con la mención del Acta de Imputación con indicación expresa de la infracción a la LDC, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz (conf. esta Sala, SICA Nº 16/2015, SICA Nº 10/2015 y sus remisiones; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377, entre otros). Refiere a los hechos de la denuncia y a la descripción del recorrido del trámite en la etapa conciliatoria, con todas las posiciones asumidas por las partes al respecto, el acta de imputación y al descargo de la empresa; valorando de acuerdo a la prueba rendida la conducta de las partes (art. 6º, incs. “a”, “b”, "f", Ley VII nº 22; art. 30, Ley I nº 18; esta Sala, SICA nº 05/2015; SICA n° 12 de 2015).----------

---- En cuanto hace a la multa aplicada, 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 (doc. arts. 3° y 37, LDC; art. 6°, inc. “b”, ley VII Nº 22; conf. Buccheri, en "Manual”, cit., p. 443; esta Sala, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras). 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 (art. 6º, inc. "f", párr. final, Ley VII Nº 22; conf. CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740), y que la autoridad de aplicación mencionó expresamente: el perjuicio resultante por la usuaria denunciante, la posición en el mercado de la denunciada y su tercera reincidencia en el Registro de Infractores; justificando suficiente y razonablemente la cuantía de la sanción (que por ley puede variar entre $100 y $5.000.000: art. 47, Ley 24.240). ----------

------ 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 (esta Sala, SICA N° 09/2014; SICA N° 10/2014, entre muchas otras), lo que motiva su confirmación.----------

--- V.- Por la forma en que se resuelve, las costas se impondrán a la 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. O. W., 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°37/2022 de fecha 23/03/2022.----------

--IMPONER las costas a la recurrente vencida, regulando los honorarios del Dr. O. W. en la suma equivalente a 8 JUS.----------

-------La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y haberse excusado la restante vocal de Sala (Art. 274 del C.P.C.C y art. 9 del Acuerdo Extraordinario 3145 STJCh).

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

FLORENCIA CORDON FERRANDO
JUEZA DE CAMARA

MARCELO F. PERAL
PRESIDENTE

----REGISTRADA BAJO EL N° _____10____SICA DE 2022. CONSTE.----------

----RICARDO FABIÁN GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA