--- Trelew, 08 de septiembre de 2022. ----------

--- **VISTOS**: Estos autos caratulados “G., E. H. c/ V. S.A D. A. P. F. D. y/o Quien Resulte Responsable s/ Presunta Infracción Ley 24.240.- CDE Nota N° 365/21 DGDyPCyU” (Expte. N° 364 – Año 2022 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la denunciada “V. S.A. de A. para F. D.” a fs. 39/45 (07/07/2022), contra la Disposición N° 35/22 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios – Secretaría de Trabajo de fs. 34/37 (29/06/2022), concedido a foja 50 (18/07/2022, Disposición N° 38/22).----------

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

----- I.- Que mediante la Disposición recurrida el Director General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios dispuso –en lo pertinente– sancionar con una multa de $500.000 a V. S.A. de A. P. F. D., por infracción al art. 4 de la Ley 24.240 con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de dicha sanción en el diario de mayor circulación de la zona donde se ha cometido la infracción y en el Boletín Oficial. ----------

----- Estableció que la mencionada sanción deberá hacerse efectiva dentro de los 10 días hábiles contados a partir de la notificación de la Disposición.----------

Para ello, consideró que el Sr. H. E. G. es titular de un plan de a. número de orden 4172/058 y que al ingresar a la página web a fin de verificar su estado de cuenta se anotició de un ítem denominado “importe diferimiento medidas cautelares” por un monto de $121.117,60 que luego ascendió a $127.327,36. ----------

----- Relató que ante dicha situación, el consumidor realizó la consulta al concesionario donde adquirió el plan y le informaron que no tenían conocimiento a qué correspondía dicho ítem. Ante ello, el Sr. G. realizó la consulta a través del mail detallado a foja 03, donde se le hizo saber que el ítem correspondía a una medida cautelar aplicada entre septiembre y febrero de 2021, de la cual no tenía conocimiento.----------

Analizando el caso, el Director expresó que la empresa no acudió a contestar el acta de imputación. Ello adquiere relevancia ya que junto con la documentación obrante en el expediente, importan para el accionado una interrogación, y su silencio ante ellos, debe interpretarse como una manifestación de verdad.----------

Remarcó que una correcta política comercial implica informar al cliente en forma efectiva previo a la contratación y en toda instancia posterior, más aun cuando surgen controversias. Consideró que en las presentes actuaciones la empresa vulneró este derecho en cuanto incumplió con la obligación básica que hace al derecho a la información, como lo es informar que las condiciones del plan se han visto alteradas por una resolución judicial. ----------

----Entendió que V.W. S.A. de A. P. F. D. debió haber hecho saber a todos los miembros del grupo no involucrados en Expediente Judicial N° 103/20 la existencia de la medida cautelar allí dictada. Remarcó que ellos no tenían forma de tomar conocimiento de lo que

estaba sucediendo y como ello afectaría tanto en forma mediata como inmediata a sus propios planes de a. y como consecuencia en sus patrimonios, con esa simple acción V.W. hubiera cumplido con el deber de información que impone la ley 24.240 en su art. 4. ----------

------Resaltó que la firma no informó tampoco que esa medida en una instancia superior fue dejada sin efecto y que se liquidó una suma superior, simplemente se incorporó un ítem a su cuenta “importe diferimiento medidas cautelares” que nada aclara.----------

---Por otro lado, teniendo en consideración el cúmulo de denuncias existentes contra la empresa denunciada, su condición de reincidente, le impuso a V.W. S.A. de A. P. F. D. una multa de $500.000, la cual entendió que se ajusta a lo dispuesto por el art. 49 de la LDC, dado la cantidad de usuarios que posee la empresa en Rawson y localidades aledañas donde el servicio es prestado y en consecuencia el volumen de sus negocios y número de usuarios que potencialmente pueden ser dañados por conductas como la asumida en el presente caso.----------

----II.- Contra dicha Disposición se alzó V. S.A. de A. para F. D. mediante el escrito obrante a fs. 39/45. ----------

-----En primer lugar efectúa algunas consideraciones previas.----------

---Así, señala que V. S.A. de A. para F. D., por una disposición de la IGJ de la Nación, tiene objeto social único y por lo tanto, es una mera administradora de los fondos de los ahorristas que han formado grupos para la compra de vehículos en cuotas. Ella no fija los precios de los vehículos, ni tiene fondos propios para aportar a los grupos. ----------

-------Por ello, si mes a mes no recauda de los suscriptores los fondos necesarios para adquirir los vehículos a la fabricante de los mismos, sencillamente no podrá entregar esos vehículos a los ahorristas hasta tanto haya recolectado los fondos necesarios. -----

---Remarca que el sistema de a. previo que administra V.W. S.A. de A. P. F. D. tiene una característica principal y fundamental, sin la cual no puede funcionar: la mutualidad; que se torna tangible con el pago de la cuota calculada de acuerdo al valor móvil del vehículo objeto del plan, que cada ahorrista realiza mensualmente para constituir el “fondo común” con el cual se pagarán los dos vehículos que ese mes le corresponderá adquirir a dos de los suscriptores. Si alguno de los integrantes del grupo no paga o no paga lo suficiente, entonces el fondo no alcanzará para comprar los vehículos.----------

Expresa que teniendo en cuenta la grave crisis económica que atraviesa el país como asimismo los impuestos nacionales y provinciales que gravan a los autos, los verdaderos destinatarios de este reclamo debieron haber sido el estado nacional y el provincial.----------

---Por otro lado, manifiesta que tres son los agravios que le genera el acto administrativo cuestionado. ----------

---1. Inexistencia de infracción al art. 4 de la Ley 24.240. Expresa que V.W. S.A. de A. para F. D. le informó al denunciante las características esenciales del plan de a. y su correcto funcionamiento al momento de la suscripción. Expresa que en dicho momento

le entrega a todos los adherentes del plan una copia de las Condiciones Generales, donde se detalla de manera gratuita y veraz todas las vicisitudes del plan de a.. Además, indica que dicha información al consumidor también es accesible a través de la página web de V.W. y en sus centros de atención telefónica gratuitos. ----------

-----Respecto de la medida cautelar, hizo alusión a lo resuelto por el Juzgado Civil y Comercial N° 1 de Comodoro Rivadavia y por la Cámara de Apelaciones. Remarca que se han dictado distintas Resoluciones Generales desde el año 2019 a los efectos de ponderar el contexto de las causas judiciales y medidas cautelares, buscando de alguna manera ordenar la dispersión de “soluciones” dictadas por distintos juzgados y autoridades administrativas. Refiere que dicha cuestión es informada a los suscriptores a través de la página web de esta denunciada. ----------

---Concluye que en virtud de lo ordenado por la medida cautelar se puso a disposición una alternativa de diferimiento, que resulta superadora de la situación originada por el aumento de las cuotas de los planes de a. aclarando que –en ningún momento– se dispuso que los suscriptores podrán integrar discrecionalmente el monto que puedan pagar en función de sus ingresos. ----------

---2. Falta de fundamentación de la sanción impuesta: Entiende que en la Disposición apelada se exponen vagamente los fundamentos en los cuales se basaron para imponer la multa y que ello constituye una evidente violación al principio constitucional del debido proceso que incluye el derecho de defensa en juicio.----------

-----Considera que no surge el análisis pormenorizado de los parámetros dispuestos en el art. 49 de la Ley 24.240. Remarca que sólo se citó textualmente la norma en cuestión relacionándola con los hechos acontecidos, sin ningún tipo de análisis jurídico ni detalle que fundamente la imposición de la multa. ----------

---3. El monto arbitrario de la multa: Entiende que la supuesta infracción que habría cometido V.W. S.A. de A. P. F. D. según lo expresado por la Dirección, lejos podría determinarse pecuniariamente con el monto exorbitante de $500.000 debido a que esta denunciada cumplió con sus obligaciones en forma completa.----------

------Considera que las distintas Direcciones de Comercio diseminadas a lo largo de todo el país utilizan el trámite de denuncias previsto en la Ley de Defensa el Consumidor como un mecanismo de recaudación que, lejos de beneficiar a los consumidores, les sirve para engrosar sus propias arcas. ----------

-----Por último, la recurrente ofrece prueba, efectúa reserva de caso federal y provincial y realiza el petitorio de estilo. ----------

------III.- De manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada 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 (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). ----------

---En dicho marco, también este Tribunal, si bien debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados (doc. art. 280 del CPCC, por remisión del párr. final art. 7º de la Ley VII nº 22), no está obligada a tratar todos los argumentos utilizados por las partes o por el órgano *a quo* sino "sólo aquéllos que estimen decisivos para la solución del caso" (C.S.J.N., 30/05/2006, Fallos 329:1951; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal). ----------

---- En cuanto al agravio referido a la inexistencia de infracción al art. 4 de LDC, importa señalar que el consumidor, H. E. G., es titular del plan de a. (número de orden 4172/058) y que recién al momento de ingresar a la página web a fin de verificar su estado de cuenta se anotició de un ítem denominado “importe diferimiento medidas cautelares” por un monto de $121.117,60 que luego ascendió a $127.327,36.—----------

---Que al desconocer la existencia de dicho importe se comunicó por medio de llamadas telefónicas y correo electrónico con la denunciada a los f. de tomar debido conocimiento sobre el ítem antes mencionado, a lo que la empresa solo le informó *“que su plan contó con una medida cautelar aplicada de septiembre de 2020 a febrero de 2021, esos valores más el diferimiento suscripto son los que le acumulan ese saldo, el mismo le vendrá para abonar en la última cuota”* y luego, ante el requerimiento del consumidor de mayores precisiones , le indicó que debería solicitar información al juzgado emisor (ver fs. 03). ----------

----- De ello surge de forma evidente que el actuar de la denunciada provocó que el consumidor instara el procedimiento ante la Oficina de Defensa del Consumidor, ello porque la empresa V. no informó de manera oportuna que las condiciones del plan de a. habían sido modificadas por el dictado de una medida cautelar, como tampoco informó completamente ante las consultas realizadas por el consumidor mediante llamada telefónica y correo electrónico. ----------

----Debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el art. 4 de la LDC y tiene base constitucional en el 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” (Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, “La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor”, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304). ----------

---Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con d. 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 —en definitiva— la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As.--, 2005, pág. 403).----------

-----Cabe poner de resalto –tal como lo menciona la autoridad administrativa– que la empresa no se presentó a la etapa conciliatoria como tampoco presentó descargo del acta de imputación N° 09/22 ODC que luce a fs. 24, sino que únicamente presentó copia impresa de las sentencias por la que se dispuso la medida cautelar en el Expte. 103/2022 tramitado en el Juzgado Civil y Comercial N° 1 de la ciudad de Comodoro Rivadavia (fs. 27/30), sin rebatir de manera concreta la argumentación del Director General para arribar a la imputación de fs. 24. ----------

----- En esa línea, es dable señalar que el acta de imputación N° 09/22 (fs. 24), resulta una presunción favorable sobre la veracidad de los hechos denunciados, habiendo pesado sobre la denunciada la carga de aportar otras en contrario, hábiles para desvirtuar aquéllas, para lo cual la ley en los términos del art. 6 incs. a) y b) le confiere oportunidad concreta y lo cierto es que no lo hizo. ----------

-- En este aspecto, debe recordarse que las constancias del expediente acompañadas en la denuncia con más la imputación que realiza la autoridad de la infracción impone al denunciado la “carga” de ofrecer y producir prueba en contrario, según lo establece dicha norma, presunción legal en sintonía con lo previsto en idénticos términos por el art. 45, apartado 6º de la ley 24.240, y que responde al fin tuitivo del sistema de 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. CAT, Sala B, SDCA N° 03/2014; 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). ----------

--- En otras palabras, los proveedores se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conf. Sala CAT, Sala A, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor”, Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669). ----------

----- En este sentido, la denunciada no puede pretender escudarse en señalar que las modificaciones en las condiciones de plan de a. son informadas a los suscriptores por la página web, puesto que en los hechos debió haber informado de forma previa, clara, precisa lo resuelto en las sentencias dictadas en los autos "F. A., R. A. y otros s/ V. de A. P.f. D. s/ Medida Cautelar" (Expte. N° 103/20)", mediante las cuales se dictó la medida cautelar que se hizo extensiva a todos los integrantes del círculo de a. y como también debió informar que se dejó a salvo el derecho de opción a excluirse de la medida para quienes no fueron actores.----------

--- En consecuencia, este Cuerpo comparte lo señalado por la autoridad de aplicación, en cuanto *"la empresa debió hacer saber la existencia de la medida a todos los miembros del grupo no involucrados en el expediente judicial ya que lógicamente no tenían forma de tomar conocimiento de lo que estaba sucediendo y como esto afectaría tanto de forma mediata como inmediata a sus propios planes de a. (...) con esta simple acción V. hubiera cumplido con el deber de información que le impone la Ley 24.240"(*fs. 35 vta.*)*----------

----Además tampoco puede argüir que la información fue brindada por los correos electrónicos que acompaña la actora si cuando se realizó la consulta por la referida vía, la denunciada no cumplió en informar en qué consistía la medida, ante cual Juzgado se encontraba radicada, que actividad procesal o gestión se proponía realizar en defensa del grupo, como tampoco ofreció solución alguna (fs.03/04).----------

---Así es que, el solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, por lo que sin lugar a dudas surge que la empresa se comportó con total incuria en brindar la información relativa al cambio de condiciones en el plan de a. originado por la medida cautelar dictada en el Expte. N° 103/2020, por todo ello corresponde confirmar la sanción impuesta. ----------

---- A continuación, corresponde expedirse respecto los agravios referidos a la falta de fundamentación de la sanción impuesta y el monto arbitrario de la misma. ----------

----Es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades correspondientes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, en uno de los tantos fallos revisados, se ha dicho que: "la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que solo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala, en autos caratulados: "M., W. c/ Prefectura Naval Argentina", sentencia del 27/05/97). En efecto, no resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción" (CNACont.Adm.Fed., Sala V, in re "Pinturerías Rex S.A. c/ DNCI s/ lealtad comercial - ley 22.802 - art. 22, 27/03/18, Cita Online: AR/JUR/3073/2018).----------

---------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 f. 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; CAT, Sala A, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).----------

----- Que la autoridad de aplicación mencionó expresamente: el perjuicio resultante por los usuarios, dada la cantidad de usuarios que posee la empresa en la ciudad de Rawson y localidades aledañas, el volumen de sus negocios y el número de usuarios que potencialmente pueden ser dañados; la reincidencia de la misma y razonablemente la cuantía de la sanción (que por ley puede variar entre $100 y $5.000.000: art. 47, Ley 24.240).----------

---- Que si bien el denunciado manifiesta que no debe considerárselo reincidente dado que no se lo ha sancionado por una infracción de similar naturaleza (ver fs. 43 vta. y 44), se advierte que no acreditó que los expedientes mencionados por el Director de la Oficina de Defensa del Consumidor no correspondían a la infracción del art. 4 de LDC (ver fs. 36vta. Exptes.1951/20 Disposición N° 42/20; Expte. 848/2021 DisposiciÓn N° 154/2021; Expte. 729/2021, Disposición N° 17/2022). Igualmente, del sistema “Libra” del Poder Judicial de la Provincia del Chubut surge que en los autos: Expte. 413/2021 CANE; Expte. 173/2020 CANE; Expte 456/2016, entre otros se confirmaron las Disposiciones emitidas por la autoridad administrativa; por lo tanto corresponde encuadrar al recurrente como reincidente en los términos del art. 49 LDC.----------

----- En conclusión, la resolución en crisis presenta los elementos esenciales necesarios para traducir un acto administrativo válido, y por tanto eficaz. Así la disposición recurrida se encuentra suficientemente motivada, en tanto dispone de las circunstancias de hecho y de derecho que han inducido a dictar el acto, contenidas dentro de lo que usualmente se denominan “Considerandos” (conf. CAT, Sala A, SDCA nº 3/2010 y SDCA nº 03/2013; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377; entre muchos otros). Dicho de otra manera, se ha dado sucinta fundamentación fáctica y jurídica (el cúmulo de presupuestos de hecho y derecho, o las razones determinantes) del acto, y con ella la Administración ha sostenido tanto la legitimidad como la oportunidad de su decisión en el caso concreto (conf. Dromi, “Derecho”, op. y loc. cit.; también: Cassagne, “Derecho administrativo”, Ed. LexisNexis, Buenos Aires, 7ª ed., 2002, T. II, p. 113 y sig.; Gordillo, “Tratado de derecho administrativo”, Ed. FDA, Buenos Aires, 5ª ed., 2004, T. 3, p. XI-33 y sig. visto desde el vicio; y Comadira, “El acto administrativo”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2003, p. 45). ----------

-----IV) Finalmente, en lo concerniente a las costas de esta instancia, en atención a como se resuelve la cuestión corresponde que sean impuestas a la apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (conf. arts. 69 y 70 del C.P.C.C.). ----------

----En consecuencia, se regulan los honorarios del Dr. M. C. D., letrado apoderado de la denunciada, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), siempre, claro está, que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------

-----En su mérito, la sala “B” de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**----------

----I) CONFIRMAR la disposición Nro. 35/2022 de la de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew obrante a fs. 34/37.----------

------II) IMPONER las costas de esta instancia a la apelante vencida en los términos de los arts. 69 y 70 del C.P.C.C.----------

----III) REGULAR los honorarios del Dr. M. C. D., letrado apoderado de la denunciada, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), siempre, claro está, que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------

-----IV) TENER PRESENTE la reserva del caso federal efectuada por la V. SA de a. para f. d.. ----------

-----V) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVANSE.----------

GUILLERMO NICOLÁS W.
DE CAMARA

SERGIO RÚBEN LUCERO
PRESIDENTE

ALDO LUIS DE CUNTO JUEZ
JUEZ DE CAMARA

--- **REGISTRADA BAJO EL Nº 022 DE 2022 - SICA.- CONSTE.-**

PRISCILA A. MONTENEGRO
SECRETARIA DE REFUERZO