----Trelew, 29 de septiembre de 2022. ----------

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

----**I.-** Mediante Disposición N° 120/2022 la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew impuso una multa de PESOS TRESCIENTOS MIL ($300.000.-) a FCA S.A. D. P. F. D. (en adelante "F.") por infracción a los artículos 4, 19 y 40 bis de la Ley N° 24.240; además estableció la carga de publicar una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el diario EL CHUBUT. Asimismo, impuso a la denunciada una indemnización a favor del denunciante J. R. G. por la suma de PESOS DOS MILLONES CIENTO SESENTA Y TRES MIL SETECIENTOS SESENTA Y SEIS ($2.163.766.-) en concepto de multa contractualmente pactada en caso de mora en la entrega del vehículo objeto de contratación.-------

----Para resolver así, la autoridad de aplicación tuvo por acreditada la suscripción de un plan de a. entre el denunciante y la denunciada, la entrega tardía del rodado 287 días después de vencido el plazo para hacerlo y que, además, como en ese acto se le entregó documentación errónea, el denunciante debió esperar 544 días en total para obtener toda la documentación del rodado en debida forma. ----------

----En la disposición en crisis se relataron los trámites administrativos realizados, detallando que en la etapa de conciliación la denunciada le ofreció al denunciante la suma de PESOS CIENTO VEINTE MIL ($120.000.-) por todo concepto para finalizar con el reclamo, lo que fue rechazado por el denunciante, quien a su vez liquidó la multa del contrato de a., manifestando que en ese momento ascendía a la suma de PESOS UN MILLON NUEVE MIL VEINTIOCHO con SESENTA Y NUEVE centavos ($1.009.028,69.-) incluyendo los intereses. Tal rechazo motivó un segundo ofrecimiento de la denunciada por la suma de PESOS CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL ($450.000.-) que también rechazó el denunciante por insuficiente. ----------

----La Oficina de Defensa del Consumidor relató que ante el fracaso de la conciliación realizó el acta de imputación que no recibió ningún tipo de descargo por parte de la denunciada, dando lugar así al dictado de la disposición en crisis. ----------

----Respecto a la configuración de las violaciones a la Ley N° 24.240, en primer lugar, tuvo por configurado el incumplimiento del artículo 4, en virtud de la falta de información cierta, clara y precisa sobre la demora en la entrega del rodado, tanto antes de la denuncia como durante el proceso administrativo; también destacó que la denunciada nunca explicó los motivos por los que calificó de *"sumamente arbitrario y erróneo"* el cálculo de la multa realizado por el denunciante. Así destacó que el propio consumidor fue quién siempre realizó la liquidación de la multa contractualmente pactada y la denunciada sólo la rechazó.----------

----Respecto al deber que surge del artículo 19 de la Ley N° 24.240, la Oficina de Defensa del Consumidor puso de manifiesto que la demora en la entrega del rodado resultó ser suficiente sustento para que se encuentre configurado el incumplimiento a las prestaciones del servicio ofrecido, fundamentalmente porque el propio contrato incluye una penalidad que resulta ser la que reclama el denunciante. ----------

----La autoridad de aplicación destacó que la denunciada en ningún momento rebatió los incumplimientos en la normativa de consumo, y que nunca presentó descargo en la etapa administrativa oportuna. ----------

----Seguidamente la Disposición en crisis detalló los antecedentes sancionatorios obrantes contra la denunciada que justifican, en los términos del artículo 49 de la Ley N° 24.240, la aplicación y graduación de la sanción en las presentes actuaciones.----------

----Finalmente realizó el cálculo de la multa por mora en la entrega del vehículo, que sustenta la indemnización por daño directo impuesto en los términos del artículo 7 del contrato de a. que vinculó a la denunciada y el denunciante.----------

----**II.-** Contra tal disposición F. interpuso recurso de apelación. En sus agravios sostuvo que las irregularidades del trámite administrativo conducen a la nulidad del acto que impugna. Así, sostuvo primeramente que no existió ningún incumplimiento de su parte al artículo 7 del contrato de a. habido entre las partes ya que la causa de demora no le fue imputable, realizando referencias a una contestación no obrante en autos. ----------

----También fundó su recurso en la falta de competencia de la oficina interviniente y en que existió una grave y severa afectación a su garantía de defensa en juicio, que a su criterio nulifica de manera absoluta el procedimiento administrativo. En sustento de su postura citó jurisprudencia y artículos convencionales, para concluir solicitando la nulidad del acto administrativo sancionador y que se deje sin efecto la multa impuesta. ----------

----Así sostuvo que el organismo administrativo interviniente carece de competencia y que no fue analizada la procedencia del régimen de consumo, omitiéndose todo examen sobre aspectos centrales como la figura del consumidor, del destino final y de la propia relación de consumo entre las partes. Para fundar tal planteo incorporó además imágenes dentro del texto del recurso.

----Seguidamente sostuvo que la Oficina de Defensa del Consumidor carece de facultad para ser el órgano de aplicación de la Ley N° 24.240 por no cumplir con los requisitos previstos en el artículo 41 de la norma; destacó que el órgano municipal no probó su competencia. A continuación, realizó citas respecto del vicio en la causa del acto administrativo y el vicio en la motivación del acto administrativo sancionador, sin explicar la aplicación concreta de dichas postulaciones al caso. ---

----Continuó su planteo analizando la inexistencia de infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor. Respecto al deber que impone el artículo 4, sostuvo que dicha norma se encuentra derogada y no obstante ello, la oficina de defensa del consumidor no indicó con precisión cual fue la información no brindada al denunciante. ----------

----Sobre el deber del artículo 19 alegó que la demora relativa a la entrega de la unidad no le es imputable, analizando las limitaciones a las importaciones que se encuentran vigentes y como ello sustentó la inexistencia de todo tipo de incumplimiento de su parte. ----------

-----Con relación a la indemnización del artículo 40 bis, primeramente, sostuvo que no se detalló con precisión cual fue el menoscabo económico sufrido por el denunciante y seguidamente alegó la falta de competencia del órgano de administración. Además, indicó que no se configuró un

incumplimiento en los términos del artículo 7 del contrato de a., por lo que la multa contractualmente prevista no le resulta aplicable. Destacó nuevamente cual es el proceso que debe realizar para las importaciones y la documentación que debe completarse para ello, acompañando citas periodísticas que a su criterio justifican la postergación en la entrega del vehículo. ----------

----Alegó violación al principio constitucional *"ne bis in idem"* (SIC), sosteniendo que se la sancionó dos veces por la misma infracción que se encontraría configurada por la no entrega en tiempo del rodado. ----------

----Planteó también la violación al principio de oficiosidad y de la verdad jurídica objetiva del procedimiento administrativo, achacándole al organismo municipal haberse desentendido de toda actividad probatoria para acreditar las circunstancias fácticas del caso y corroborar los hechos que condicionaron la aplicación de las normas por cuyo supuesto incumplimiento se la sancionó. -----

----De manera subsidiaria planteó la reducción de la multa impuesta, realizando diversas consideraciones generales sobre el artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor y el daño directo ----------
--Concluyó ofreciendo prueba y haciendo reserva del caso federal. ----------

----**III.-** Pasando a resolver, primeramente advertimos que el recurrente sostuvo que no se configuró ningún incumplimiento contractual y que por ende la multa contemplada en el artículo 7 del contrato de a. no resulta aplicable, pero de manera contradictoria alegó que la mora en el cumplimiento no le es imputable. ----------

----De las clausulas contractuales surge que la condición suspensiva a la que se encontraba supeditada la procedencia de la cláusula penal prevista en el artículo 7 del contrato de a. es la demora en la entrega del vehículo, lo cual no fue negado ni rechazado por la denunciada, quien se limitó, recién en esta instancia judicial a alegar que la demora no le fue imputable, reconociendo así su existencia y pretendiendo invocar una supuesta *"fuerza mayor"* para exonerarse de responsabilidad. Incluso advertimos que el propio articulado del contrato de a. prevé la forma en que debe alegarse el *"caso fortuito"* y la *"fuerza mayor"* para exonerar a la empresa de responsabilidad, estableciendo que debe ser aprobado por la Inspección General de Justicia, lo cual no ocurrió en estas actuaciones, o al menos no fue así acreditado en la instancia correspondiente.--

----Por su parte, respecto del planteo de falta de competencia de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew, el mismo se fundó en dos argumentos diferentes. En primer lugar, en la inexistencia de una relación de consumo que habilite la intervención del organismo y, en segundo término, en que la oficina interviniente no cumple con los requisitos que impone el artículo 41 de la Ley de Defensa del Consumidor para ejercer las facultades de autoridad de aplicación de la normativa consumeril.----------

----El planteo debe ser rechazado. Ello así dado que primeramente se advierte que la denunciada convalidó la intervención del ente municipal al presentarse en las actuaciones administrativas y realizar propuestas conciliatorias, sin perjuicio de que las mismas no tuvieron resultado favorable. Además, hasta la interposición del recurso objeto de las presentes actuaciones, la denunciada no

cuestionó la existencia de una relación de consumo con el señor G., ni la calidad de consumidor de este o el destino final del rodado objeto de la operación comercial que las vincula. Consiguientemente, en la etapa administrativa F. no incorporó ni ofreció prueba para desvirtuar la aplicación de la normativa consumeril al vínculo con el denunciante, pretendiendo incorporar tardíamente documentación en esta instancia y ofrecer otros medios probatorios, lo que resulta improcedente. ----------

----Por su parte, respecto del cuestionamiento a las facultades de la Oficina de Defensa del Consumidor interviniente, el propio artículo 40 bis de la Ley N° 24.240 atribuye expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones, lo que encuentra justificación en la especialización de la autoridad de aplicación en los distintos aspectos de las relaciones de consumo. La finalidad de la ley consumeril es lograr un mecanismo ágil para permitir el resarcimiento del consumidor en los casos de daños de escasa cuantía. Por tanto, la asignación de la jurisdicción a la autoridad de aplicación que contempla el artículo 40 bis, aparece consistente con el objetivo económico y político considerado por el legislador que resulta plenamente razonable de acuerdo al principio tuitivo a favor del consumidor y el usuario, que impera en la norma. ----------

----En este caso concreto, la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew tiene competencia según la Ley VII N° 61 para juzgar las infracciones a las disposiciones de la Ley Nº 24.240 y su modificatoria Ley N° 26.361. La independencia e imparcialidad del organismo administrativo se presume dado que se trata de una oficina estatal ajena a los intereses personales de los usuarios y consumidores y de las empresas o sujetos denunciados; ello claro está, no priva a la Dirección en cuestión de orientar su actividad de acuerdo al principio tuitivo a favor de los primeros, ya que dicha directiva se encuentra contemplada expresamente, no sólo en la Ley N° 24.240 sino también y primeramente en los textos constitucionales, tanto nacional (artículo 42) como provincial (artículo 33). Por último, el control judicial se encuentra resguardado con la propia previsión de apelación del artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor y la vía recursiva contemplada en el artículo 7 de la Ley VII N° 22. ----------

----Ingresando al tratamiento de los incumplimientos a los deberes impuestos por la normativa de consumo, en primer lugar, se tuvo por acreditado la violación al artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, lo que fue cuestionado por F., alegando que la Disposición no indicó con precisión la información que no fue brindada. ----------

----Advertimos que la denuncia formulada por el señor G., manifestó que cuando la empresa incumplió con la entrega del vehículo dentro del plazo contractualmente pactado, esta cortó todo tipo de comunicación, debiendo concurrir personalmente en plena pandemia por COVID-19 a la concesionaria local de F., y que tras reiterados intentos se le informó *"que la demora en la entrega se debía a errores en la documentación del vehículo"*. Las afirmaciones realizadas por el denunciante, no fueron rechazadas por F., quien mantuvo una actitud poco comunicativa a lo largo del proceso administrativo, limitándose a rechazar las liquidaciones de la cláusula penal que realizó el denunciante, sin siquiera realizar alguna referencia a cualquier motivo para justificar su incumplimiento.----------

----Así, en primer lugar --debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el artículo 4 de la Ley N° 24.240 y tiene base constitucional en el artículo 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 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). ----------

----Respecto del incumplimiento al deber que impone el artículo 19 de la Ley consumeril, la autoridad de aplicación tuvo por acreditado la demora en el cumplimiento de la entrega del vehículo por parte de la denunciada y con ello, la configuración del incumplimiento al servicio ofrecido; tal retraso y la configuración del incumplimiento nunca fue cuestionada en sede administrativa por F., que al fundar el recurso, sin negar los hechos, pretendió exonerarse de responsabilidad explicando las dificultades vigentes en las importaciones.----------

----Sin perjuicio de las explicaciones dadas por la denunciada respecto del sistema de importaciones y las restricciones impuestas sobre las mismas, en las presentes actuaciones no obra ninguna constancia de que el vehículo adquirido por el señor G. sea importado; ello, ni siquiera es alegado por la denunciada, por lo que tales argumentos resultan estériles. De tal modo, la configuración del deber que emerge del artículo 19 de la Ley se encuentra debidamente acreditada en autos. ----------

----Entonces, nunca debe perderse el rumbo respecto a que el régimen de protección consumeril se dirige, precisamente, a dar una respuesta ágil y efectiva a aquellas personas que consumen bienes y servicios como destinatarios finales, lo que incluye no sólo las reglas de fondo sino también las de forma. ----------

----En este contexto, no puede soslayarse que el hecho de que el consumidor se presente ante la autoridad de aplicación para que los responsables le den una respuesta efectiva, debería motivar a los involucrados a encontrar una solución rápida, proactiva, adecuada y efectiva dentro del procedimiento administrativo a la persona que confió originalmente en sus servicios. El hecho de que un reclamo de esta naturaleza arribe a esta instancia demuestra, más que la defensa de intereses controvertidos, la tozuda posición comercial de quien no ha comprendido la finalidad del sistema ni el mercado donde interactúa.----------

----La infracción prevista en el artículo 19 de la Ley consumeril, se corresponde con las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la Ley es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. No se requiere daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas.----------

----En cuanto al artículo 40 bis, la denunciada sustentó su improcedencia en la falta de menoscabo económico del denunciante, refiriendo que no se configuró el incumplimiento del artículo 7 del contrato de a., reiterando y ampliando su explicación sobre el régimen de importaciones. ----------

----La multa pactada en el referido artículo 7 del contrato de a., es una clausula penal que sanciona la demora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo de F.. En el presente caso, la demora en el cumplimiento de la obligación de entregar del rodado fue denunciada por el señor G., no fue negada por F. y la Oficina de Defensa del Consumidor la tuvo por acreditada. La denunciada no negó la demora en la entrega del rodado y su documentación, sino que se limitó a pretender exonerarse de responsabilidad por cuestiones referentes a la regulación de las importaciones. ----------Contrariamente a lo que sostiene el recurrente, la procedencia de la indemnización prevista en una clausula penal, no requiere de prueba sobre el menoscabo sufrido por el denunciante; al respecto: *"La determinación del perjuicio por las partes comunica al negocio una gran seguridad en cuanto a sus perspectivas futuras, por eximir al acreedor de la necesidad de una prueba a veces incierta del daño sufrido, se comprende que la ventaja de tener el perjuicio ya dosificado convencionalmente es el eje sobre el cual gira la institución de la cláusula penal (cfr. C. Nac. Civ., sala A, 10/3/1995, "Viglini", JA 1999-IV-Síntesis), (...)"* (esta Sala, Sentencia Definitiva N° 14/2014 - SDC, 22/08/2014). ----------

----La cláusula penal es la valuación anticipada de los daños y perjuicios por el incumplimiento de la obligación contractualmente pactada, y por ende tiene naturaleza indemnizatoria, y no requiere prueba ni valoración ("CODIGO CIVIL Y COMERCIAL COMENTADO", tomo IV, LA LEY, 2° edición actualizada y aumentada, Jorge H. ALTERINI).----------

----Finalmente, respecto del planteo de afectación del principio de *"no bis in ídem"*, sin perjuicio de que la fundamentación dada por la recurrente roza la deserción del recurso y resulta confusa, no se evidencia la violación que se alega, toda vez que la Oficina de Defensa del Consumidor por un lado multó la violación a las obligaciones que emergen de los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240, mientras que por el otro en los términos del artículo 40 bis impuso una indemnización a favor del denunciante, calculadas según las previsiones del artículo 7 del contrato de a..------

----**IV.-** En conclusión, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz. La Disposición en examen cuenta con motivación suficiente en relación a los hechos, su prueba y valoración, el derecho aplicable y la sanción consecuente, la cual se corresponde con la imputación no rebatida. -

----En atención al resultado obtenido, corresponde que se impongan las costas a la recurrente dada la calidad de vencida y en virtud del principio objetivo de la derrota (artículos 69 y 70 del C.P.C.C.).

----Corresponde regular los honorarios del letrado apoderado de F., P. M. M., por sus labores en esta sede, en ONCE (11) JUS (artículos 5, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 8, 13 y 46 del CPCC) con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel. ----------

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

----**CONFIRMAR** en todas sus partes la Disposición N° 120/2022 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew.----------

--**IMPONER** las costas generadas en esta Alzada a la apelante vencida. ----------

----**REGULAR** los honorarios del abogado P. M. M. por sus labores en esta sede, en ONCE (11) JUS, con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel.----------

----**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y estar excusada la Jueza de Cámara Natalia Isabel SPOTURNO (artículo 274 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del S.T.J.Ch.).

----**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase. ----------

M. Fernando PERAL **Florencia CORDON FERRANDO PRESIDENTE DE CAMARA** **JUEZA**

--- REGISTRADA BAJO EL N° _____29_____ DE 2022 - SICA - CONSTE. ----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA