--- Trelew, 17 de octubre de 2022.----------

--- **VISTOS**: Estos autos caratulados: “A., R. c/ T. M. A. S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor” (Expte. Nro. 396 – Año 2022 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por la denunciada “T. M. A. S.A.” –en adelante “T.”– a fs. 93/96 vta. (03/08/2022), contra la Disposición N° 203/2022 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew de fs. 80/83 (11/07/2022), concedido a fs. 97. ----------

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

- I.- Que mediante la Disposición recurrida el Director de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew dispuso –en lo pertinente– aplicar una multa de $100.000 a la denunciada “T. M. A. S.A.” por infracción a la normativa de la ley 24.240. ------Para ello, tuvo en consideración que a la denunciante, Sra. A., nunca se le informó sobre el proceder de la empresa en las operaciones de compra y venta de los productos (en la especie: un celular marca Samsung S20 Plus más unos auriculares Buds+ de regalo) que comercializa y el tratamiento posterior que hace respecto a la verificación de datos a fin de establecer si son correctos o no. Entendió que a la Sra. A. se le ocultó información al inicio de la relación de consumo ya que se canceló arbitrariamente la compra sin dar mayores respuestas, bajo la voz de "inconsistencias" y aduciendo que se comunicó tal circunstancia dentro del plazo de 24hs. Expuso que ese tipo de información debe ser aclarada al principio de la relación de consumo y no a la postre, incluso con la nota característica de que ya se había comprado, abonado y cancelado la operación.---------- Agregó que la "aclaración" que hizo la firma en su descargo de fs. 46/47, no es óbice para que continúen las actuaciones en su contra toda vez que la infracción a lo normado en los artículos 4, 7 y 8 de la ley 24.240 resultaron evidentes, como fue explicitado en la Disposición N° 124/20 ODC de fs. 11/12vta. (08/10/2020) y el Acta de Imputación- Infracción y Apertura de Sumario N° 004/21 de fs. 30/31 (01/02/2021), a las que se remitió en honor a la brevedad. ----------

---Expresó que, teniendo en cuenta las acciones desarrolladas por la denunciada y sus planteos incorporados con posterioridad al reclamo, la empresa denunciada en ningún momento intentó llegar a un acuerdo para poder dar una posible solución a la consumidora, inclusive luego de dictada el acta de Infracción de fs. 30/31. ----------

---En cuanto a la graduación de las sanciones a aplicar, señaló que debía considerarse el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Añadió que se considera reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de 5 años y citó antecedentes que tramitaron ante dicho organismo para fijar la multa en la suma de $100.000.----------

---II.- Contra dicha decisión se alzó “T.” mediante el escrito de fs. 93/96vta.----

----Señala que debe declararse la caducidad del procedimiento administrativo ya que el organismo excedió ampliamente los plazos previstos en la legislación local para el dictado de este tipo de resoluciones. Expuso que no resulta un justificativo válido lo indicado por el organismo a fs. 68/69 ya que la situación suscitada a causa de la pandemia por Covid-19 no puede ser una excusa para someter al administrado a un procedimiento indeterminado en el tiempo.----------

---Sin perjuicio de ello, expone dos agravios contra la disposición recurrida consistentes en que no existió infracción a los arts. 4, 7 y 8 de la ley 24.240 y que existió una incorrecta fundamentación en la graduación de la sanción. ----------

------En su primer agravio, indica que la compra no fue cancelada arbitrariamente ya que la consumidora conocía las inconsistencias que le fueron informadas por parte de la empresa incluso antes de concluir la operación por cuanto la tarjeta con la que abonó la compra era de titularidad de su madre. Señala que resulta irrazonable la exigencia de que se informe tales inconsistencias antes de iniciada la relación de consumo y que la empresa actuó en pos de salvaguardar el patrimonio de la titular de la tarjeta de crédito y la compañía emisora. Añade que la cancelación se debió a motivos totalmente imputables a la consumidora que reconoció abonar la compra con una tarjeta de su madre sin su autorización, por lo que no se encontraba obligada a mantener la oferta.---

---En su segunda queja, manifiesta que la autoridad de aplicación no realizó un análisis integral y pormenorizado de los presupuestos que prevé el art. 49 de la LDC ya que omitió expresar cuál fue el perjuicio real, efectivo y concreto sufrido por la consumidora, la cuantía del beneficio que obtuvo su parte y el grado de intencionalidad que tuvo. ------

---En lo que respecta a la reincidencia, expresó que tres de los antecedentes citados por el organismo tienen disposiciones revocadas por la Cámara de Apelaciones por lo que no deben ser tenidos en cuenta.----------

III.- Delimitada la materia sobre la cual debe intervenir este Tribunal de Alzada, se procederá al análisis de los agravios vertidos, aclarando que la decisión que se adopte responderá a verificar la debida aplicación de las normas por parte de la autoridad administrativa, conforme los hechos que fueron denunciados y acreditados en el procedimiento.----------

----Asimismo, cabe recordar que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por las apelantes en sus expresiones de agravios, sino tan sólo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y sean suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Fallos: 258:304; 262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros). ----------

-----IV.- En primer término, en cuanto al planteo efectuado respecto a la caducidad de la instancia administrativa, tiene señalado esta Sala en SICA N° 16/21, entre otras, que la razonabilidad del plazo reviste una importancia superlativa para el efectivo cumplimiento de la finalidad del debido proceso legal, y comprende tanto plazos máximos para evitar

atrasos injustificados; como mínimos que den a los individuos la posibilidad de ejercer eficazmente su derecho de defensa-. ----------

----Ahora bien, teniendo ello en consideración, cabe verificar si en el caso bajo análisis se ha violentado el plazo razonable tal como lo sostiene la denunciada recurrente. -------

----Debe recordarse que en reiteradas oportunidades este tribunal ha manifestado que los plazos de caducidad del procedimiento administrativo deben conjugar, equilibradamente, el menor término previsto en el art. 6, inc. d, de la Ley Provincial VII – N° 22 (75 días hábiles) y el plazo más largo (6 meses) establecido en el art. 47 de la Ley Provincial I – N° 18 (SICA Nro. 13/2019 y SICA Nro. 05/2020, SICA Nro. 13/2021, entre otros). ----------

-----Este criterio de interpretación dialógica, que este tribunal ha desarrollado sistemáticamente en los últimos años, permite congeniar armónicamente los intereses de todos los actores involucrados en el funcionamiento de las relaciones de consumo de la comunidad.----------

En primer lugar, atiende la cuestión referida al enorme cúmulo de tareas que gravan el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Consumidores que, muchas veces, se encuentra desbordada para satisfacer la exigencia temporal más rigurosa dispuesta en art. 6 de la ley VII Nro. 22. ----------

-----En segundo término, se procura que las prórrogas de los plazos legales, y las consiguientes demoras, no sean de tal magnitud que tornen ilusorio el reclamo de los consumidores, afectando el acceso que ellos tienen a la instancia jurisdiccional que, iniciada la vía administrativa, que justamente es la que más rápido les debe brindar soluciones, ven postergada en el tiempo la resolución de su conflicto. ----------

----Y, en tercer lugar, se contempla la actividad empresarial, evitando que se afecte la seguridad jurídica con plazos de tramitación irracionales e injustificados. ----------

----En resumen, el diálogo de fuentes permite equilibrar los distintos intereses involucrados en las complejas relaciones de consumo.----------

---Ello, claro está, sin perjuicio de la dilación de los procedimientos motivados por la pandemia de Covid-19 y las diversas complicaciones que trajo aparejada, tal como mencionó la autoridad de aplicación.----------

-----En ese orden de ideas, resulta oportuno señalar que armonizar los textos legales emergentes de las leyes provinciales VII Nro. 22 y I Nro. 18, no solamente permite llevar el plazo de 75 días hábiles establecidos en el art. 6, inc. d, de la ley VII- N° 22 a los 6 meses previstos en el art. 47, párrafo primero, de la Ley I- N° 18, sino que también implica la posibilidad de aplicar el segundo párrafo de esa norma que admite prorrogar el plazo de 6 meses cuando ello estuviera justificado.----------

------Bajo tales premisas, a poco que se analiza la fecha de la denuncia realizada, esto es, el 28 de junio de 2020 (ver denuncia de fs. 1/6), el dictado de la disposición recurrida el 11 de julio de 2022 (fs. 80/83) y las diversas actuaciones llevadas a cabo en el dicho plazo en los que, entre otras cosas, se instó a una conciliación entre las partes en varias

oportunidades, se puede advertir que no transcurrió un plazo excesivo que configure una vulneración de los derechos de la apelante, tal como afirma. Máxime, teniendo en consideración que el Director de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew instó en diversas oportunidades la conciliación de partes en el transcurso de dicho plazo –una de tales ocasiones motivadas por el pedido de la propia recurrente que luego no concretó (ver fs. 24 y 26)– y que la empresa denunciada acusó la nulidad de la notificación a su parte respecto del Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario con resultado negativo (ver fs. 35 a 55), lo que, claramente, dilató el procedimiento por su exclusiva responsabilidad. A ello, indudablemente, se debe agregar los retardos causados por la pandemia de COVID 19 a los que aludió la administración. ----------

---De tal modo, el tiempo insumido por la actuación administrativa para arribar a su decisión ha sido realizada dentro de un plazo más que razonable teniendo en consideración los plazos establecidos en la normativa indicada y las particularidades del caso de marras, sin que resulte abundante poner de resalto los retardos imputables a la propia denunciada recurrente a través de sus infructuosos planteos. ----------

----Por los motivos expuestos precedentemente, el planteo referido a la caducidad del procedimiento administrativo será desestimado.----------

---V.- Sentado ello, en lo que respecta a los cuestionamientos sobre la aplicación de la multa a la denunciada, se observa que los argumentos que brinda para dar sustento a sus impugnaciones coinciden con los expuestos durante todo el procedimiento administrativo en lo que respecta a que la operatoria fue cancelada por su parte al advertir inconsistencias en los datos aportados, en pos de salvaguardar el patrimonio de la titular de la tarjeta de crédito (madre de la denunciante) cuyo consentimiento no le constaba y que tal circunstancia fue comunicada a la consumidora dentro de las 24 horas. De tal modo, la quejosa no se hace cargo del fundamento expuesto por la autoridad de aplicación, referido a que nunca se le informó a la consumidora cuáles eran esas inconsistencias a las que refirió para cancelar la operatoria o sobre el proceder de la empresa en las operaciones de compra y venta de los productos que comercializa y el tratamiento posterior que hace respecto a la verificación de datos y que ese tipo de información debe ser aclarada al principio de la relación de consumo.------Nótese que la recurrente intenta evadir tales argumentos bajo los mismos lineamientos con los que pretendió justificar su accionar durante el trámite del proceso sin explicar de qué manera se le informó correctamente a la consumidora la razón por la que se canceló la operatoria y no se respetaron los términos de la oferta publicada por su parte en la página web por la que la Sra. A. pretendió adquirir el producto en cuestión.----------

------Ante ello, la quejosa pretende que se considere injustificado el reclamo de la consumidora ante el supuesto conocimiento de las “inconsistencias” que le fueron informadas a fin de evitar perjuicios a la titular de la tarjeta de crédito con la que se abonó la compra y a la empresa emisora de dicha tarjeta, intentando sortear los sólidos

argumentos brindados por la autoridad administrativa fundados en la normativa de la ley consumeril que resulta clara al disponer las obligaciones que pesan sobre los proveedores respecto a que debe suministrar información cierta, clara y detallada de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización y la efectivización de la oferta publicada (conf. arts. 4, 7 y 8 de la LDC).----------

-------En tal sentido, cabe agregar que del análisis de las constancias de autos no se advierte que se hubiera violado ningún derecho de la denunciada en los presentes actuados.----------

-----En efecto, a fs. 30/31 se labró el acta de imputación- infracción y apertura de sumario N° 004/2021 en la que se imputaron las presuntas infracciones a los arts. 4, 7 y 8 de la LDC a la empresa proveedora. Notificada la denunciada a fs. 33/34, formuló el correspondiente descargo a fs. 46/47, luego de que su planteo respecto a la nulidad de la notificación haya sido desestimado (ver fs. 35/55), en el que únicamente refirió a circunstancias por las que considera que no correspondía ser sancionada por no haber infringido ninguna norma ya que la cancelación de la compra se realizó por motivos imputables a la consumidora, sin que tales fundamentos resulten ni siquiera atendibles para dar por justificado su accionar. ----------

----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 determinados 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).----------

-----Es que, resulta claramente irrazonable pretender que la denunciante conozca los motivos por los que la empresa consideró genéricamente que existieron “inconsistencias” para justificar la cancelación de la compra ya realizada, sin ninguna aclaración al respecto que permita siquiera inferir a la consumidora cuáles eran esos motivos, es decir, la empresa no respetó aunque sea en mínima medida el deber de prestar una

información eficaz a la consumidora y, corolario de ello, mantener la oferta publicada oportunamente.----------

-----Sin lugar a dudas, esta era la oportunidad que tenía la denunciada en la instancia administrativa para aportar toda la prueba indispensable para esclarecer el caso y evitar la aplicación de las sanciones que se le imputaron, lo que no hizo ni intentó. ----------

---Al respecto, es de recordar la finalidad tuitiva que persigue la LDC en su integralidad se traduce en la protección de la parte débil de la relación de consumo. De allí que, recibidas las actuaciones en esta sede, se aprecie la actividad seguida por los contradictores en sede administrativa y se extraigan los indicios de su conducta que sirvan de argumentos a la hora de valorar la prueba aportada. ----------

----Ello no implica obligar a las empresas infractoras a producir prueba en su contra, sino que se le impone la carga de colaborar activamente en la dilucidación de la verdad objetiva del caso, evitando actitudes tendientes a obstaculizar el reclamo de la contraria para obtener la satisfacción de su pretensión.----------

----En tal sentido, no obstante la carga de la prueba que pesaba sobre la apelante, ninguna prueba aportó en sede administrativa tendiente a torcer la decisión de la administración y así evitar la aplicación de las sanciones que finalmente se adoptó con apoyo en los elementos aportados en dicha sede. ----------

--- De tal manera, resultan inaudibles las afirmaciones de la quejosa respecto a que no se verificó en la especie la infracción a los arts. 4, 7 y 8 de la LDC por el que fue condenada, por lo que cabe descartar dichos cuestionamientos. ----------

---VI.- Finalmente, la recurrente cuestiona el monto de la multas pecuniaria impuesta como sanción. ----------

------En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes 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 sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala, en autos caratulados: “M., W. c/ P. N. A.”, sentencia del 27/05/97).----------

-----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. ----------

----------La Disposición recurrida, al cuantificar la multa impuesta, tomó en consideración como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC. En tal sentido, tuvo en cuenta particularmente la reincidencia de la proveedora con base en los diversos antecedentes que citó. A tal fin, es de hacer notar que asiste razón a la recurrente en cuanto a que de los cinco precedentes a los que hace referencia la

Disposición en crisis, tres de ellos fueron revocados, más ello no resulta un dato relevante para desvirtuar la fundada decisión del Director del organismo actuante en virtud de los diversos argumentos a los que aludió, esto es, particularmente, que dos de tales precedentes resultan aplicables a la especie, además de la posición que ocupa “T.” en el mercado tanto a nivel local como nacional, su prestigio, y la gravedad de las conductas llevadas a cabo por su parte.----------

------En ese orden de ideas, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la ley 24.240 y la entidad de las conducta sancionada, así como la posición que en el mercado tiene las empresa denunciada, el monto establecido por la autoridad administrativa no resulta excesivo respecto de las faltas cometidas y debe confirmarse.----------

--VII.- Por último, en lo concerniente a las costas generadas en 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 virtud de ello, se regulan los honorarios del Dr. R. D., en su carácter de apoderado de “T. M. A. S.A.”, por su labor en esta sede en la suma equivalente a 10 jus, con más el 40 % por mandato (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 8, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4), más el IVA pertinente si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), y siempre 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 en todas sus partes la Disposición Nro. 203/2022 ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew obrante a fs. 80/83, en cuanto ha sido materia de recurso y agravios.----------

-----II) IMPONER las costas de esta sede a la denunciada perdidosa (conf. arts. 69 y 70 del C.P.C.C.).----------

------III) REGULAR los honorarios del Dr. R. D. en la suma equivalente a 10 jus, con más el 40 % por mandato y el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------IV) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVASE. ----------

GUILLERMO NICOLÁS W.
JUEZ DE CAMARA

SERGIO RÚBEN LUCERO
PRESIDENTE

ALDO LUIS DE CUNTO
JUEZ DE CAMARA

--- **REGISTRADA BAJO EL Nº 026 DE 2022 – SICA.- CONSTE.-**

PABLO SEBASTIÁN ETCHART
SECRETARIO DE REFUERZO