---- Trelew, 16 de agosto de 2023.----------

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

----I.- Mediante Disposición N° 45/2023 ODC (20/04/2023) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante "ODC") aplicó una multa de $400.000 a "F.C.A. A. A. S.A." (en adelante F.C.A.) por la infracción a los artículos 4, 17, 19 y 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante LDC), ordenándole además cambiarle a M. de las M. S. el vehículo marca FIAT, modelo Cronos Drive 1.3 MT, tipo Sedan 4 puertas, por una unidad nueva de igual valor o por la unidad que lo remplace en el mercado y que, en caso de no ser posible, se realice la devolución del dinero al valor actualizado del mercado desde que la obligación se tornó exigible, con más los intereses devengados desde el momento en que la disposición quede firme hasta el momento de su efectivo pago. Asimismo mandó a publicar por un día a costa de la denunciada la parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en el diario E. C., ello dentro de los 10 días de que quede firme la resolución. ----------

---- Para así resolver señaló que el deber de informar constituye una obligación que no sólo se impone en la etapa contractual y al momento de celebrar el acto de consumo, sino que debe ser cumplido durante el *iter* contractual. Agregó que el artículo 53 de la LDC impone el deber de colaboración, que implica una mayor carga probatoria para el proveedor obligado a presentar todas las pruebas que estando en su poder sean relevantes para resolver los hechos controvertidos y que en la presente causa F.C.A. jamás aportó prueba alguna que aclare o contradiga las manifestaciones de la denunciante.----------

---- Detalló los distintos ingresos del vehículo adquirido por la denunciante al taller oficial para realizarse reparaciones y concluyó que no puede admitirse que esos defectos hayan logrado ser satisfactoriamente reparados en los términos del artículo 17 de la LDC. Destacó que la consumidora hizo un uso normal del vehículo, un trato adecuado siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante, que ninguna de las fallas fue imputada a la reclamante y que las reparaciones no alcanzaron el nivel exigido. ----------

----Expresó que F.C.A. incumplió con la debida prestación del servicio al cliente, que pese a que reclamó en tiempo y forma el cambio de unidad y dio un tiempo prudencial a la denunciada para que formule sus defensas, no lo hizo. ----------

----Agregó que los organismos de aplicación de la LDC fijan las indemnizaciones para reparar los daños materiales directos sufridos por los consumidores en los bienes objeto de las relaciones de consumo reclamados por los denunciantes.----------

----En cuanto a la aplicación y graduación de la multa dispuesta, la ODC señaló que ponderó el perjuicio resultante de la infracción, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos y perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, así como la reincidencia de la denunciada. Subrayó que la certidumbre se agravó con la expectativa de que el vehículo le sea reparado satisfactoriamente, confiando en el fabricante, luego de una erogación de dinero importante para poder disponer de un vehículo que funcione correctamente, más a sabiendas que aún continua abonándolo.----------

----**II.**- El 04/05/2023 F.C.A. interpone fundadamente recurso de apelación, que fue concedido el 04/05/2023. ----------

---- Allí sostiene que existieron irregularidades durante la tramitación de las actuaciones administrativas que conducen a la nulidad del acto, señalando que no se encontraban configuradas las infracciones que le fueron imputadas, que no se incurrió en los incumplimientos supuestamente verificados, que la ODC no fundó suficientemente los motivos por los que resulta competente y que se vio afectado gravemente su derecho de defensa en juicio.----------

---- Argumenta que la disposición es nula en razón de la incompetencia del órgano interviniente, porque se requiere la existencia de un reclamo efectuado por un *"consumidor"* contra un *"proveedor"* en el marco de una *"relación de consumo"* y que el organismo no explicó ni acreditó que concurran tales extremos, limitandose presumir que S. es calificable como *"consumidora"* y a la denunciada como *"proveedora"* en los términos de la Ley N° 24.240.----------

---- Expresa que existen vicios en la causa del acto administrativo, porque las sanciones se encuentran sustentadas principalmente en el incumplimiento del artículo 4 de la LDC, que fue modificado por el artículo 169 del DNU N° 27/2018 y posteriormente derogado por el artículo 134 de la Ley N° 27.444. ----------

----También indica que la ODC tomó por cierto todos los hechos expuestos por la denunciante sin explicación alguna de cómo lo relatado se subsume en los supuestos de hecho contemplado en los artículos cuyo incumplimiento se le imputó. Sostiene que no puede ordenarse la reparación de un daño que fue negado y no se probó, que no se expuso cuál sería el menoscabo sufrido y que no se satisfacen los requisitos previstos en la norma para fijar indemnizaciones y, menos aún, para ordenar la entrega de un vehículo cero kilómetro. ----------

---- Agrega que la ODC no prestó atención a las defensas expuestas y que por ello no se garantizó su derecho de defensa. Además que en la resolución se indicó que el plazo para oponer defensas venció sin que efectué presentación alguna siendo que no recibió *"la notificación alegada por la Dependencia"*. ----------

---- Alega que es imposible el pago del rubro *"daño directo"* en el marco de un contrato para fines determinados en virtud del carácter solidario de los planes de ahorro, que el artículo 40 bis de la LDC está previsto para "*determinados supuestos en que se dé la responsabilidad de tipo solidario"* que no se encuentran presentes en el caso y que el reintegro de sumas ordenado no se encuentra justificada en absoluto. ----------

----Plantea también la inconstitucionalidad del 45 de la Ley N° 24.240 y de toda norma local que exija el depósito previo de la multa impuesta por un órgano administrativo. Para ello sostiene que la norma constituye una limitación al ejercicio de defensa por aplicar normas inherentes al principio del *"solve et repete"*. ----------

---- Además, solicita la suspensión de la publicación ordenada y que se exhorte a la ODC a que se abstenga de ejecutar el cumplimiento de la disposición hasta tanto la sanción pecuniaria adquiera firmeza. Expresa que en el derecho administrativo sancionador rigen los mismos derechos y garantías propios del derecho penal y procesal penal y que la publicación ordenada antes de poder ejercer su derecho de defensa ante un organismo judicial implica una violación a su presunción de inocencia. ----------

----Finalmente solicita que se reduzca la multa y la suma impuesta en concepto de daño directo, señalando que los valores son desproporcionados y que parecería que tienen como único fin el recaudatorio.----------

----**III.-** De manera preliminar, destacamos que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitado 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 (esta Sala, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; 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). ----------

---- No puede pasarse por alto que la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que dicho sistema persigue la debida tutela y protección de estos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conforme esta Sala, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).----------

----Además, no puede soslayarse que a lo largo de toda la pieza recursiva, la denunciada realiza formulaciones incomprensibles y contradictorias, como si el escrito perteneciera a otras actuaciones y simplemente lo hubiera reproducido en éstas, lo que le imposibilita al Tribunal abordar el tratamiento de cuestiones ajenas a la causa. A modo ejemplificativo, se destaca que la recurrente realiza un extenso análisis sobre la implicancia e imposibilidad de restituir las cuotas abonadas del plan de ahorros, cuando ello no es parte de la disposición cuestionada, pero al mismo tiempo cuestiona la entrega del rodado cero kilometro que efectivamente surge de la disposición de la ODC.----------

----**a)** En relación al planteo de incompetencia de la ODC y la inaplicabilidad de la LDC, advertimos que la denunciada pretende colocar en cabeza de la autoridad de aplicación la carga de acreditar la calidad de consumidor del denunciante y de proveedor de la denunciada, para recién en ese caso poder intervenir. Para sostener tal planteo, no señala un solo argumento para intentar demostrar que entre la denunciante y la denunciada no existió una relación de consumo,

limitándose, tal como lo hizo en la instancia administrativa, a negar la aplicación de la LDC al caso. ----------

----Pese a la vaguedad del planteo, no podemos dejar de destacar que: 1) la actividad de la denunciada es la comercialización de automotores; 2) el vehículo adquirido por la denunciante es un sedan 4 puertas; 3) la facturación de la compra del vehículo en cuestión fue realizada por la denunciada a la denunciante en su carácter de consumidora final; y 4) el vehículo se encuentra inscripto ante la Dirección Nacional del Registro de la Propiedad Automotor con destino de *"uso privado"* a nombre de dos personas físicas, la denunciante y quien la propia denunciada reconoce en sede administrativa como la pareja de la denunciante. ----------

----En su extenso pero infundado recurso, la denunciada no realizó ninguna consideración sobre tales indicios de la existencia de una clara relación de consumo a la que le resulta aplicable la LDC, por lo que el agravio debe ser rechazado.----------

---- **b)** Respecto de la vigencia del deber de información destacamos que el artículo 4 de la Ley 24.240 establece que: "ARTICULO 4º — Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición. (Artículo sustituido por art. 1° de la Ley N° 27.250 B.O. 14/6/2016. Conforme pedido formal recibido por Nota de la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación)" (https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm según consulta digital del 16/08/2023). ----------

----Sin perjuicio de ello, aunque se cuestione la vigencia del artículo 4 de la Ley 24.240, el deber de información se encuentra regulado en el artículo 1110 del CCCN, por lo que su incumplimiento resulta susceptible de sanción, tal como lo hizo la Autoridad de aplicación. ------

----Además, corresponde mencionar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores 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 (conforme Sala B, SICA N° 03/2023 con cita a VALLESPINOS, Carlos Gustavo, OSSOLA, Federico Alejandro, *"La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor"*, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, páginas 229, 233 y 304).----------

---- **c)** Aunque la denunciada no acompañó ninguna prueba para desvirtuar los hechos denunciados por la consumidora, lo que resulta suficiente para tenerlos por cierto, en la causa se encuentran acreditados los ingresos del vehículo al taller mecánico oficial, los reclamos vía WhatsApp y los servicios prestados por la concesionaria, amén de que los hechos denunciados por S. no han sido desconocidos, por lo que resulta infundado el planteo sobre la falta de fundamentación de la disposición recurrida. ----------

---- **d)** Pese a las infundadas formulaciones de la recurrente, el derecho de defensa en juicio de F.C.A. fue garantizado por la ODC en todo momento. ----------

----Surge de las constancias de la causa que oportunamente se puso en su conocimiento los hechos denunciados por S., que se fijaron audiencias de conciliación a las que la denunciada no concurrió, que el 01/08/2022 F.C.A. presentó un descargo en el que se limitó a cuestionar la competencia de la ODC para intervenir en autos y a manifestar que *"la falla fue reparada",* que la denunciada debió llevar el vehículo en reiteradas oportunidades al taller para su reparación, que el vehículo debió ser llevado varias veces por la misma falla y no quedó reparado, que la ODC brindó todos sus canales de comunicacion para que las partes pudieran resolver su controversia y que el procedimiento en sede administrativa fue llevado a cabo en debida forma.----------

----Por todo ello, la garantía de defensa en juicio fue debidamente respetada durante todo el procedimiento administrativo. ----------

----**e)** El planteo de improcedencia del daño directo dispuesto en la resolución resulta inatendible porque los fundamentos expuestos por la apelante no constituyen una crítica concreta y razonada de los argumentos señalados por la autoridad administrativa para determinar su procedencia. -----

----La recurrente nada dice respecto a los 15 ingresos al taller del vehículo adquirido por S. durante el período comprendido entre el 15/03/2021 y el 09/01/2023, los reiterados reclamos que la consumidora realizó previo a formular la denuncia ante la ODC y la falta de respuesta por parte de la denunciada. ----------

----De las constancias de la causa surge de manera evidente el perjuicio padecido por la denunciante por los hechos atribuibles a la denunciada, lo cual resulta, de manera clara y evidente, susceptible de reparación. ----------

----**f)** Con respecto al pedido de suspensión de la publicación y de la ejecución de la disposición, así como del planteo de inconstitucionalidad del 45 de la Ley N° 24.240 y de toda norma local que exija el depósito previo de la multa impuesta por un órgano administrativo, destacamos que resultan improcedentes, toda vez que el artículo 7 de la Ley VII N° 22, establece expresamente que contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá interponer recurso de apelación que tramitará por ante la Cámara de Apelaciones y que será concedido con efecto suspensivo.----------

----En efecto, la ley provincial prevé que la concesión del recurso será con efecto suspensivo, por lo que no es necesario un pronunciamiento del Tribunal al respecto. Además, la propia Disposición N° 45/2023 específicamente establece que la publicación debe efectuarse dentro de los 10 días de

quedar firme, condición que, lógicamente, no se configura mientras se encuentre pendiente la resolución del recurso interpuesto.----------

----**g)** En cuanto a la graduación de la sanción, cabe destacar que es una facultad de la autoridad administrativa, la cual debe ser dispuesta teniendo en consideración las previsiones de los artículos 47 inciso b y 49 de la Ley N° 24.240 y el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, 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.----------

---- Los argumentos expresados por la apelante no alcanzan para revertir los fundamentos de la resolución recurrida (artículo 6º inciso "f" párrafo final de la Ley VII Nº 22; conforme CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740). Destacamos que la autoridad de aplicación mencionó, para su graduación, el perjuicio resultante de la infracción para la consumidora, 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, así como la reincidencia y destacó que la incertidumbre se agravó con la expectativa de que el vehículo sea reparado satisfactoriamente.----------

---- **h)** Por los fundamentos expuestos, entendemos que la Disposición N° 45/2023 ODC se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmarse la resolución recurrida. ----------

----**V.-** Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (artículos 69 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios de P. M. M. y L. M. en conjunto, letrados de F.C.A. A. A. S.A., en la suma equivalente a 8 JUS, incluido el plus procuratorio (artículos 5, 6, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4) con más el IVA en caso de corresponder. ----------

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

---- **CONFIRMAR** la Disposición N° 45/2023 (20/04/2023) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew, en todo aquello que fuera materia de agravios. -------

---- **IMPONER** las costas a la recurrente vencida. ----------

---- **REGULAR** los honorarios profesionales de P. M. M. y L. M., en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, incluido el plus procuratorio, con más el IVA en caso de corresponder. ----------

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

Natalia Isabel SPOTURNO
JUEZA DE CAMARA

Florencia CORDON FERRANDO
PRESIDENTA

Marcelo Fernando PERAL
JUEZ DE CAMARA

--- REGISTRADA BAJO EL N° _____23___ /2023 - SICA. - CONSTE.----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA