---Trelew, 30 de octubre de 2022.----------

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

---**I.-** El 20/09/2022 L. E. M. denunció ante la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut que P. R. S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (en adelante P. R.) no cumplió con el pago de la multa dispuesta a su favor en la cláusula 11 del contrato de plan de ahorro que suscribió con la denunciada, prevista para el caso de demora en la entrega del vehículo adjudicado al consumidor. ----------

---En su denuncia manifestó que el 07/07/2021 resultó adjudicatario de una camioneta marca RENAULT OROCH, que debía ser entregada el 12/10/2021 y lo fue recién el 22/03/2022, por lo que solicita el pago de la multa pactada por cada día demora en la entrega del automotor. ----------

---**II.-** Mediante Disposición N° 40/2023 DGDCyPU la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chubut sancionó a P. R. con una multa de $200.000 por la infracción a los artículos 4 y 10 bis de la Ley N° 24.240, con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la sanción en el diario de mayor difusión de la zona donde se cometió la inflación y en el Boletín Oficial (conf. artículo 47 de la Ley N° 24.240 y articulo 6 de la Ley VII N° 22). ----------

---Además, ordenó a P. R. abonar a L. E. M. la suma de $577.976,55, correspondiente al pago del saldo pendiente de la multa dispuesta en la cláusula 11 del contrato, con más los intereses. ----------

---Para así resolver, analizó el vínculo entre las partes y consideró que se cumplen los extremos requeridos en la ley para la existencia de una relación de consumo entre el denunciante y P. R. (conf. artículos 1, 2 y 3 de la Ley N° 24.240).----------

---Sostuvo que la conducta asumida por P. R., al no contestar el acta de imputación, debe interpretarse como una manifestación de verdad de la denuncia y la documental obrante en el expediente.----------

---Señaló que la empresa vulneró el artículo 4 de la LDC al omitir brindar información en los términos y alcances exigidos por la ley, ya que no informó plazo cierto del pago de la multa y el consumidor debió realizar la denuncia para lograr una comunicación con la empresa.----------

---Detalló que PLAN R. depositó la suma de $321.240,09 a M. después de iniciadas las actuaciones administrativas, de lo que el consumidor tomó conocimiento al revisar el saldo de su cuenta, dado que la empresa no informó el pago y que resultaba de vital importancia a fin de que hiciera el control de las sumas pagadas.----------

---Respecto de la infracción al artículo 10 bis de la LDC, sostuvo que se trataba de un contrato de adhesión. Detalló que se adjudicó una camioneta RENAULT OROCH al consumidor, que fue *"aceptada el 28/07/2021"* y que conforme la cláusula 10 del contrato P. R. tenía 55 días para entregar el vehículo y *"que el plazo venció el 20/10/2022 y el vehículo fue entregado el 22/03/2023"*. Asimismo, trascribió la cláusula 11 c) del contrato suscripto entre las partes. ----------

---Indicó que P. R. no cumplió con el pago de la multa al momento de la entrega del vehículo y que una vez realizado el pago, M. solicitó que se aclare la forma en la que se realizó el cálculo de la multa prevista en la cláusula 11, lo que P. R. no contestó.----------

---Se refirió al artículo 37 de la LDC, calculó la multa en la suma de $822.520,78 y, atento que no fue abonada en tiempo y forma, tuvo por configurado el incumplimiento contractual e infracción al artículo 10 bis de la LDC. También, actualizó el saldo restante de dicha suma en $75.563.----------

---Determinó la sanción a P. R. en virtud de la infracción a los artículos 4 y 10 bis de la LDC, para lo que tuvo en cuenta la función preventiva de la sanción, el perjuicio económico sufrido por el consumidor, la posición en el mercado de la empresa infractora y lo establecido en los artículos 47 y 49 de la LDC. Señaló que en la práctica es habitual la no adjudicación del bien en el tiempo pactado y que se difiera el pago de la multa el mayor tiempo posible o solo efectivizarla si los consumidores realizan la denuncia.----------

---**III.-** El 31/07/2023 PLAN R. interpone recurso de apelación fundado, que fue concedido mediante la Disposición N° 54/2023 DGDCyPU el 30/08/2023. ----------

---En primer lugar sostiene que la autoridad de aplicación había perdido su competencia al momento del dictado del acto administrativo por violar el plazo legal de 75 días hábiles establecido por el articulo 6 inciso d) de la Ley VII N° 22 y que, además, se encontraba vencido el plazo de seis meses previsto por el artículo 47 de la Ley I N° 18. Dice que se trata de un plazo de caducidad. Cita precedentes de ambas Salas de esta Cámara en los que refieren al plazo razonable para dictar el acto administrativo, así como la innecesariedad de requerir un "*pronto despacho"* o denunciar el vencimiento del plazo para obtener la resolución administrativa. En consecuencia, solicita la declaración de caducidad del procedimiento administrativo. ----------

---Por otra parte, alega la falta de fundamentación en la graduación de la sanción impuesta. Sostiene, que la Disposición recurrida es arbitraria porque se fundamenta únicamente en las manifestaciones del denunciante, dado que no se ordenó una pericia contable para ser llevada a cabo por expertos en la materia y que el cálculo de la multa es absolutamente discrecional. ----------

---Refiere que la Disposición no es objetiva "*dado que carece de argumentación técnica que otorgue fundamentos al decisorio y pueda detallar los orígenes del desperfecto o si su persistencia torna imposible la utilización del vehículo" (sic)*.----------

---Señala que determinar la multa en una disposición administrativa constituye una evidente violación al debido proceso que incluye el derecho de defensa en juicio y expresa que *"el organismo ha dictado una resolución totalmente arbitraria que no ha considerado que mi mandante en todo momento ha brindado al cliente los servicios de reparación necesaria" (sic)*. ----------

---Dice que el organismo administrativo asume un rol de sentenciante que no le compete y que la competencia encomendada a la justicia sobre actividades ejecutivas o legislativas requiere que el requisito de *"un caso"* o *"controversia judicial"* sea observado rigurosamente.----------

---Por otro lado, afirma que la Disposición recurrida no analizó pormenorizadamente los parámetros establecidos en el artículo 49 LDC al momento de determinar la sanción, limitándose a mencionar los artículos aparentemente incumplidos. ----------

---Indica que quedó acreditado y *"no es una controversia*" que demoró en la entrega de la unidad a M. y que le informó cuánto seria el monto a pagar por los días y destacó su voluntad en el cumplimiento de la obligación ante el reclamo del consumidor. En consecuencia, sostiene que es desproporcionada la sanción. ----------

---Expresa que la autoridad administrativa omitió indicar cuál es el beneficio que PLAN R. obtuvo y argumenta que no existió ganancia o beneficio económico alguno. Agrega que obró sin intención dolosa ni culpa ya que *"dio cumplimiento a la garantía"* en el marco de las actuaciones y sostiene que no es una empresa reincidente y que la Dirección no puede atribuirle *"ningún factor de atribución subjetivo".*----------

---Indica que resulta llamativa la imputación del artículo 4 de la LDC toda vez que el consumidor estuvo siempre informado respecto de la entrega del automotor y el pago de la multa. Detalla que, tal como establece el contrato, el pago se efectúa a requerimiento del cliente y expresa que *"más allá de las distintas demoras acaecidas en el pago de la multa"* se procedió al pago y consideró que no es aceptable atribuirle una carencia en el deber de información, cuando el mismo contrato establece toda la información.----------

---En cuanto al artículo 10 bis de la LDC, refiere sobre las alternativas dadas por la norma y expresa que para que el consumidor pueda optar por algunas de las opciones debió existir incumplimiento del contrato, lo que no se constató. Dice que la Dirección no fundamentó oportunamente la supuesta infracción al artículo en cuestión.----------

---Por último, manifiesta que cumplió con el pago de la multa en los días de demora y en el caso de que se avalara la *"condena"*, se viabilizaría un contundente enriquecimiento sin causa a favor del denunciante, dado que obtendría un valor que duplica el valor de la multa correspondiente. Finalmente, solicita revocar *"la condena de cambio de unidad dispuesta por la Dirección de Defensa de los Consumidores y Protección de Usuarios de la Provincia de Chubut"* y plantea el Caso Federal.----------

---**IV.-** Pasando a resolver, en primer lugar corresponde expedirnos sobre el planteo de caducidad formulado por PLAN R. respecto al supuesto incumplimiento de los plazos que establece el artículo 6, inciso "d" de la Ley VII N° 22 y el artículo 47 de la Ley I N° 18. --

---En tal sentido, debe analizarse en concreto si la extensión del trámite sumarial vulneró la garantía de defensa en juicio y el derecho a obtener una decisión en un *"plazo razonable"* (artículo 18 de la CN y el inciso 1 del artículo 8 de la CADH). Cabe recordar que el establecido por el artículo 6, inciso "d" de la Ley VII N° 22, se encuentra encaminado principalmente a que el consumidor obtenga una respuesta ágil y eficaz de parte de la autoridad de aplicación frente a la violación de sus derechos. ----------

---El ordenamiento jurídico no establece la sanción de caducidad administrativa en el incumplimiento de los plazos previstos para la administración, ya que los mismos, en general, no son perentorios sino *"ordenatorios"* y relativos, por lo que el exceso de plazo para la terminación del sumario administrativo no torna nulo el acto administrativo sancionatorio, en tanto la norma específica del régimen especial no prevé expresamente un plazo de caducidad para la autoridad (conf. STJCh SD N° 13/SCA/2012, con cita de GORDILLO, "Tratado de Derecho Administrativo", MACCHI, tomo 4.1, Capítulo VIII, página 5 y siguientes). ----------

---Por supuesto que ello no libera a la Administración a sustanciar sin plazo las actuaciones sumariales, sino que le exige que se expida dentro de un *"plazo razonable"*, evitando que se prolongue el estado de indefinición para el investigado (CSJN, "Losicer, Jorge Alberto y otros c/ BCRA", del 26/06/12, y en "Bonder, Aaron y otros c/ BCRA", del 19/11/13); concepto que debe apreciarse según la complejidad del litigio, la conducta de los demandantes, y la diligencia de las autoridades competentes en la conducción del proceso (conf. STJCH SD N° 9/SCA/08, con cita al Informe de la Comisión Americana Nº 12/96 del 1/3/96). ----------

---En los procedimientos de consumo, la cuestión temporal que prevé la norma no puede derivar en una aplicación rigorista y estricta, debiéndose interpretar razonablemente de acuerdo a las circunstancias del caso y la secuela de actos seguidos hasta la resolución, debiendo acreditarse que ello haya derivado en una situación de desprotección para quien plantee el exceso temporal en la tramitación del reclamo (conf. esta Sala en SICA Nº

10/2014, SICA Nº 18/2015, SICA N° 19/2015, SICA N° 11/2019 y SICA N° 01/2022, entre muchas otras), lo que no sucedió en el caso. ----------

---En efecto, surge del expediente que no existió una demora por parte de la autoridad de aplicación, sino que el trascurso del tiempo se debió a los plazos propios de la tramitación del proceso, el tiempo de las notificaciones y traslados realizados a la denunciada. Así, observamos que: a) la denuncia se realizó el 20/09/2022, se corrió traslado a la denunciada el 30/09/2022 y posteriormente el 25/10/2022; b) el 07/11/2022 consta el acta en la que se dejó constancia de que el denunciante ratificó su denuncia y acompañó documental; c) el 11/04/2023 se labró el Acta de Imputación N° 21/2023 DGDyPCyU/STR que fue notificada a P. R. el 13/04/2023 (hoja 32); d) el 09/05/2023 el consumidor informó que la denunciada le había depositado en su cuenta bancaria la suma de $320.107,23, de lo que se corrió traslado a la denunciada; e) el 05/07/2023 la Dirección de General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut dictó la Disposición recurrida. ----------

---En base con lo anterior, se puede advertir entonces que el trámite administrativo no fue irregular ni existió una dilación irrazonable o abusiva atribuible a la Administración o que se haya visto violentado el derecho de defensa de la denunciada. ----------

---Respecto a los agravios expresados sobre la infracción a los artículos 4 y 10 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, cabe destacar, que los argumentos brindados ponen en evidencia que aún en esta instancia la denunciada continúa violando su deber de información, ya que se limita a afirmar que cumplió con el pago de la multa, sin hacerse cargo de los argumentos expuestos en el Disposición recurrida.----------

---Esta Sala dijo en reiteradas oportunidades que cumplir con el deber de informar es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfecciona sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien lo incumple. El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, resulta irrelevante examinar si el vicio en la información tuvo por finalidad obtener un provecho para el proveedor u ocasionar un daño a los consumidores: no informar debidamente perfecciona la falta (conforme SICA N° 15/2023 con cita a SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras).----------

---De las constancias de la causa surge que el 20/09/2022 M. denunció que P. R. no le pagó la multa correspondiente por la demora en la entrega de la camioneta RENAULT OROCH adjudicada el 07/07/2021 y entregada el 22/03/2022. Allí, manifestó que llamó y concurrió a la concesionaria *“infinidades de veces”* sin obtener respuesta a sus reclamos y

requirió que se realice la liquidación por el dinero pendiente----------

---Por su parte, PLAN R. no brindó la información requerida por el recurrente antes de la tramitación del procedimiento administrativo, no contestó el traslado de la denuncia ni el descargo contra la imputación efectuada en el Acta N° 21/2023 (11/04/203) de las infracciones a los artículos 4 y 10 bis, como tampoco la liquidación requerida el 10/05/2023 (hojas 36) y recién, al ser notificada de la Disposición N° 40/2023 DGDCyPU pretende introducir en la apelación defensas que no fueron planteadas en la instancia administrativa.-

---En efecto, PLAN R. no aportó ninguna prueba tendiente a desvirtuar los hechos consignados en el acta de imputación, ni contribuyó al esclarecimiento de la situación planteada por el denunciante en ninguna de las distintas instancias del procedimiento. La empresa debió proporcionar información referida a la forma de liquidación y el pago de la multa reclamada, y en vez de ello se limitó a señalar que el contrato contenía toda la información necesaria. ----------

---En virtud de lo expuesto, cabe concluir que PLAN R. no brindó una información clara y precisa al consumidor de manera que le permitiera esclarecer el monto de la multa requerida por la demora en la entrega del vehículo adjudicado a M. y si lo pagado en dicho concepto lo fue en debida forma. ----------

---Respecto a la infracción al artículo 10 bis de la Ley N° 24.240, de los fundamentos expuestos por la apelante surge que reconoce la demora en la entrega del automotor a M. y manifiesta que informó cuánto seria el importe a pagar por los días de demora. Ahora bien, ello no se encuentra acreditado, ya que de las constancias de la causa surge únicamente que M. resultó adjudicatario de una camioneta RENAULT OROCH el 07/07/2021, que fue entregada el 22/03/2022 y conforme a lo dispuesto en la cláusula 10 del contrato suscripto entre las partes, la demandada debía entregar el automotor dentro de los 55 días hábiles de adjudicado, lo que ocurrió recién 8 meses y 14 días después, por lo que le correspondía una multa en concepto de interés por los días de demora, la que recién fue abonada el 20/04/2023 en la instancia administrativa. ----------

---Ello sentado, advertimos que la demandada incumplió el contrato suscripto por el denunciante al no dar respuesta sobre la demora en el pago de la multa reclamada y en hacerla efectiva, la que recién fue abonada una vez realizado el reclamo administrativo. --

---En virtud de lo expuesto corresponde confirmar la sanción de multa aplicada por las infracciones a los artículos 4 y 10 bis de la LDC.----------

---En cuanto al monto de multa aplicada, el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doctrina de los artículos 3 y 37 de la Ley N° 24.240; artículo 6°, inciso “b”

de la Ley VII Nº 22; conf. esta Sala, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).----------

---También que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el artículo 49 de la Ley N° 24.240, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente conmovidas por el recurrente (artículo 6º, inciso "f" párrafo final de la Ley VII Nº 22; conforme CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740). ----------

---Al afirmar que la sanción impuesta carece de fundamentación, PLAN R., no sólo desconoce su posición en el mercado, sino que tampoco advierte el perjuicio sufrido por el consumidor y la función preventiva de la multa, todo lo cual justifica la sanción dispuesta.-

---Por último, en cuanto al argumento de que la suma que debe abonar PLAN R. al denunciante, esto es, $577.976,55 implica un enriquecimiento sin causa a favor de éste, se advierte que, del pedido de aclaración efectuado por el denunciante, respecto al pago que la denunciada realizó el 20/04/2023, se le corrió traslado el 10/05/2023 (hojas 37), sin que ésta se expidiera al respecto. Por ello, la autoridad administrativa el 29/06/2023 realizó una liquidación de la multa. ----------

---Frente a la liquidación de la multa, PLAN R. no aclara ni explica cómo debía calcularse, limitándose a decir, únicamente, que el monto que el consumidor obtendría duplica el valor de la multa correspondiente, lo que no logra desvirtuar la liquidación practicada por la autoridad administrativa.----------

---En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la Disposición recurrida en todo lo que fue motivo de agravios. ----------

---V.- 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 (artículos 69 del CPCC). ----------

---En consecuencia, se regulan los honorarios del abogado E. P., letrado apoderado de la sancionada, 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 ONCE (11) JUS, incluido el plus procuratorio (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4) con más el IVA si correspondiese (artículo 1 de la Resolución General D.G.I. N° 4214/96, Leyes N° 23.349 y N° 23.871). ----------

---Por ello, la Sala “A” de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE</u>:--------

---CONFIRMAR la Disposición N° 40/23 DGDCyPU en todo lo que fue motivo de agravios.----------

---IMPONER las costas de esta instancia a la apelante vencida. ----------

---**REGULAR** los honorarios del abogado E. P. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS, con más el IVA si correspondiese. ----------

---**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y estar en uso de su licencia el Juez de Cámara Marcelo Fernando PERAL (artículo 274 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del STJCh). ----------

--- **REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase a la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut----------

-

Natalia Isabel SPOTURNO
JUEZA DE CAMARA

Florencia CORDÓN FERRANDO
PRESIDENTA

----**REGISTRADA BAJO EL N° ____34 ____ /2023 - SICA. CONSTE.** ----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA