--- Trelew, 14 de noviembre de 2023. ----------

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

--- **I.-** Mediante Disposición N° 102/2023 (31/07/2023) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew dispuso sancionar a C. S.A. D. A. P. F. D. (en adelante *"C."*) con una multa de $1.270.580, le ordenó a que en el término de 5 días emita cupón de pago, a la fecha 09/03/2022, a fin de permitir la cancelación de la cuota 84 del plan N° X. y que, en caso de incumplimiento, entregue en forma inmediata un vehículo C. X. ONIX PLUS 1.4 MT JOY cero kilómetro, o su equivalente en el mercado en caso de no continuar su fabricación, por la infracción a los artículos 4, 8 bis y 19 de la Ley N° 24.240.----------

--- Asimismo, sancionó con multa de $100.000 a C. C. P. S.A. (en adelante *"C."*) por la infracción a los artículos 4 y 8 bis de la Ley N° 24.240.----------

--- Por último, impuso la sanción accesoria de publicar a costa de la demandada una breve reseña del caso y la parte dispositiva de la disposición. ----------

--- Para resolver como lo hizo señaló que la presente causa tiene su origen en el contrato celebrado con la finalidad de adquirir un vehículo cero kilómetro, por lo que la consumidora se obligó a pagar 84 cuotas y C. a entregar una unidad nueva. --

--- Agregó que sería irrazonable y muy poco probable que quien durante siete años sostuvo regularmente el pago de una cuota, con las dificultades económicas que implica para un trabajador, luego opte por el rescate de las cuotas. ----------

--- Que si bien los pagos de I. M. C. R. no fueron regulares, siempre mostró un alto grado de preocupación por sostener y cumplir con el contrato abonando todas las cuotas así como los intereses de aquellas pagadas fuera de término. ----------

--- Señaló que al efectuar el pago de la ultima cuota se hace acreedora automáticamente de la unidad cero kilómetro, que no es necesario ningún sorteo, licitación o adjudicación y que solo queda vigente la obligación de entregar el vehículo. Que el pago tardío *"nunca fue un problema, ni para adjudicar, ni licitar, ni sortear"* y que sorprendentemente justo en la cuota 84 no se emite el cupón de pago en claro perjuicio de la consumidora.----------

--- Analizó el deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley N° 24.240 destacando que *"sobran elementos para acreditar que ni por asomo intentó cuanto menos notificar por algún medio a la consumidora que condenaría ... la renuncia al plan perdiendo el vehículo"* (sic), que no aportó pruebas que acrediten el cumplimiento del deber y que no cumplió con el estándar exigido para una empresa profesional en la materia.----------

-- Que el deber de informar no se limita al vencimiento de una cuota sino que rige en toda

la relación de consumo, extremando la acción de informar la eventual sanción de pérdida del plan. ----------

--- Refirió que el trato brindado por las empresas a la consumidora importó una trasgresión al artículo 8 bis de la Ley N° 24.240, en particular, la falta de información brindada así como de respuestas, la ansiedad generada ante la nula devolución luego de efectuar notas por escrito, los reclamos verbales y telefónicos y los sentimientos de frustración y angustia que padeció C. R. por la pérdida del bien.---------- ----------

--- Señaló que C. y C. solidariamente transgredieron lo dispuesto por el artículo 19 de la LDC puesto que no procedieron a obrar en cumplimiento de lo pactado, en particular, la recepción del pago de la cuota y le entrega de la unidad.----------

--- Analizó también los criterios a seguir para graduar la multa y las previsiones de los artículos 47 y 49 de la Ley N° 24.240; en particular, el rol profesional de C. como proveedor del servicio, su importancia a nivel nacional, la existencia de precedentes que dan cuenta de su reincidencia, la desigualdad entre la empresa y los usuarios que se traduce en la asimetría de información y las diferencias de poder económico y de negociación y, finalmente, la gravedad de la conducta ante la última cuota del plan de pago y el valor actual de vehículos de similares características. ----------

--- En lo que refiere a la multa impuesta a C., se destacó el rol profesional de la empresa como administradora del plan de A., la importancia de la empresa a nivel local, la inexistencia de precedentes y no reincidencia de la empresa, la clara desigualdad estructural existente entre la empresa y los usuarios que se traduce en la asimetría de información y las diferencias de poder económico y negociación. ----------

--- **II.-** El 15/08/2023 C. interpone fundadamente recurso de apelación, concedido el 15/08/2023. Centra su argumento en que no incurrió en una violación al deber de informar y que la consumidora incumplió el contrato oportunamente suscripto.--

--- Señala que se encargó de cumplimentar durante todo el transcurso de la etapa contractual con su obligación de emitir los cupones de pago correspondientes a sus cuotas mensuales y que en relación con el pago de la cuota N° 84 fue emitida con vencimiento el 11/02/2022. ----------

--- Agrega que la consumidora incurrió en incumplimiento puesto que recién el 10/03/2022 decidió abonar la última cuota, pero que no lo concretó y que abonó todas de manera tardía.—----------

---- Aduce que la denunciante tuvo una actitud dolosa e intempestiva y que no transgredió el deber de informar. Que no es su responsabilidad que la consumidora desistiera del pago de la última cuota, que ella incurrió en mora (conforme *“CLÁUSULA 7 – PAGO DE CUOTAS: 7.1”*) con un retraso de más de dos meses, que la empresa concesionaria nada

tiene que ver con la emisión de cupones mensuales y que mediante su página web es posible acceder a los cupones. ----------

--- Expresa que C. R. resultó adjudicataria en varias oportunidades y no aceptó ninguna adjudicación y que *"indefectiblemente su interés pasaba por cobrar los haberes netos actualizados…"* y, además, *"si un suscriptor desease obtener un cero kilómetro… realizaría una oferta de licitación por una cantidad determinada de cuotas, y de esa forma, en caso de ganar dicho acto de adjudicación, abonaría el derecho de adjudicación respectivo y retiraría el vehículo originariamente suscripto y/u otro de mayores prestaciones".* ----------

--- Concluye señalando que al no haber abonado en tiempo y forma la última cuota mensual, incurrió en mora y resultó rescindido el contrato, que tiene a su disposición la suma de $5.149.998,10, equivalente al 96,51 % de los haberes netos y que, consecuentemente, no existió infracción a los artículos 4, 8 bis y 19 de la LDC. ---------

--- Finalmente solicita, para el caso de confirmarse la resolución recurrida, se morigere la sanción dispuesta por no existir antecedentes de infracciones cometidas por violación a la LDC.----------

--- **III.-** Asimismo, C. interpuso fundadamente recurso de apelación, concedido el 17/08/2023. En primer lugar, se agravia por considerar que la Disposición N° 102/2023 carece de los elementos propios esenciales para ser considerada un acto administrativo porque se excedió el plazo de 75 días hábiles previsto por el articulo 6 inciso d) de la Ley VII N° 22 y el de seis meses dispuesto por el artículo 47 de la Ley I N° 18 para que el organismo administrativo dicte la resolución recurrida y que, por ende, el organismo resulta incompetente para entender en la cuestión planteada. ----------

--- En su segundo agravio aduce que la resolución es objetable ya que no atiende al caso particular y no se contemplaron los argumentos que expuso. Refiere que brindó información, asesoró a la consumidora y efectuó tratativas tendientes a poder solucionar el inconveniente padecido. ----------

--- Por último, solicita que se revoque la resolución recurrida y hace reserva del caso federal. ----------

--- **IV.** De manera preliminar debe recordarse 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 (conf. esta Sala, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).----------

--- Bajo tales premisas, en primer lugar corresponde expedirnos sobre el planteo de caducidad formulado por C. 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 plazo 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 (conforme esta Sala, SICA N° 34/2023, con cita a STJCh SD N° 13/SCA/2012 y 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 (conforme 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 (conforme esta Sala, SICA N° 34/2023, con cita a STJCH SD N° 9/SCA/08 y al Informe de la Comisión Americana Nº 12/96 del 01/03/1996). ----------

--- 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 (conforme esta Sala en SICA Nº 10/2014, SICA Nº 18/2015, SICA N° 19/2015, SICA N° 11/2019, SICA N° 01/2022 y SICA N° 34/2023, 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 las denunciadas ya que, como se dijo, la aplicación de los plazos previstos por las normas provinciales no pueden producir un conflicto internormativo que malogre o controvierta los derechos y garantías consagrados por el artículo 42 de la Constitución Nacional.----------

--- Así, observamos que: a) la denuncia se realizó el 29/03/2022; b) el 29/03/2022 se fijó audiencia a los F. previstos por el artículo 45 de la Ley N° 24.240 para el 18/04/2022; c) el 21/04/2022 se concluyó la etapa de conciliación; d) el 16/05/2022 se fijó nueva audiencia a los F. previstos por el artículo 45 de la Ley N° 24.240 para el 26/05/2022; e) el 23/11/2022 se labró el Acta de Imputación N° 133/2022; f) el 28/12/2022 C. presento su descargo y C. el 06/02/2023; g) el 07/02/2023 se fijó fecha de audiencia a fin de producir la prueba testimonial ofrecida para el 23/02/2023; h) el 31/07/2023 la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew dictó la Disposición recurrida.----------

--- En base a lo anterior, se puede concluir 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 las denunciadas.----------

--- Respecto a los agravios expresados sobre la infracción a los artículos 4, 8 bis y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor, cabe adelantar, que los argumentos brindados ponen en evidencia que aún en esta instancia las empresas denunciadas continúan violando su deber de información, ya que sus argumentos se ven acotados a afirmar que cumplió con el deber de informar y que la consumidora incumplió los términos del contrato, sin hacerse cargo de los argumentos expuestos en la Disposición recurrida. ----------

--- En este sentido C. al formular su descargo señaló que para poder participar del acto de adjudicación se debe estar al día en el vencimiento de la ultima cuota anterior, la demora de la denunciante en el pago de las cuotas e incluso, que al requerir el comprobante para pagar la cuota N° 84, se le contesto *"¡Gracias por escribirnos! En este momento no podemos responder, pero lo haremos lo antes posible!"* (sic). ----------

--- Asimismo, C. al formular su descargo señaló que no se le remitió copia de la denuncia formulada por C. R. y mencionó que de su parte no medió *"incumplimiento ni infracción*

alguna a la norma consumeril” (sic). Sin embargo, luego de remitirse el día 07/02/2023 copia de la denuncia no formuló apreciación alguna.--------

--- Cabe recordar que 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). --

--- Este deber constituye 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. ----------

--- Así, de los descargos presentados por las apelantes no surge ningún dato que permita esclarecer lo acontecido y concluir que se le brindó a la consumidora información clara y precisa. ----------

--- Tampoco con los argumentos señalados por las recurrentes es posible rebatir el fundamento empleado por la autoridad administrativa para considerar que no se brindó un trato digno a la consumidora. Claro está que el responderle a la denunciante: *“¡Gracias por escribirnos! En este momento no podemos responder, pero lo haremos lo antes posible!”* de ningún modo puede ser considerado como una información clara y precisa y una respuesta adecuada ante una persona que está por ver frustrada su expectativa a obtener un vehículo cero kilómetro luego de abonar 83 cuotas de un total de 84 cuyo abono desea efectuar.----------

--- El artículo 8 bis de la Ley 24.240 exige el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores, imponiendo su observancia en las relaciones de consumo, buscando impedir el aprovechamiento de la parte más fuerte en desmedro de la más débil, por lo que ésta debe estar impregnada de un profundo respeto al proveedor por los derechos del consumidor, reconociendo prácticas violatorias del trato digno a todas aquellas conductas que busquen colocar al consumidor en una situación de inferioridad o que impliquen un trato discriminatorio (conforme esta Sala, SICA N° 5/2017). ----------

--- Por otra parte, cabe considerar que el artículo 19 de la Ley N° 24.240 (modalidades en la prestación de servicios) comprende las denominadas infracciones formales, ya que lo

que sanciona la LDC 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 es necesario un 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 (conforme CNCAF Sala II; 13/07/2006, *"American Express Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004"*; Rubinzal Online; RC J 2023/06).----------

--- En este punto, surge del contrato acompañado que la cláusula 18 *"SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO"* que el pago fuera de término de una o más cuotas mensuales da lugar al devengamiento de intereses punitorios -punto 18.1-; que la mora en la que incurren los suscriptores hace perder el derecho a la adjudicación hasta que regularice su situación -punto 18.2- (lo subrayado nos pertenece); y que en caso de adeudar 3 cuotas se producirá la rescisión del contrato previa notificación al efecto, acordándose un plazo de 5 días para que se regularice su situación -punto 18.3- (lo subrayado nos pertenece).----------

--- De las constancias obrantes en la causa no surge que la denunciante haya sido notificada para que regularice su situación y, en consecuencia, dicha omisión por si sola, ante el perjuicio denunciado por C. R., es el presupuesto de hecho para la aplicación de la multa dispuesta que obedece a la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240 y es objetivamente suficiente a los F. de la defensa de los consumidores (conforme esta Sala SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).----------

----- En base a dichos elementos, la Oficina de Defensa del Consumidor tuvo por acreditada la violación a los artículos 4, 8 bis de la Ley N° 24.240 por parte de C. y de los artículos 4, 8 bis y 19 de la Ley N° 24.240 por parte de C., por no haber brindado información completa y veraz, un trato digno a la consumidora y por existir un incumplimiento del contrato por parte de C.. ----------

--- En cuanto a la graduación de la sanción cuestionada por las recurrentes, el artículo 49 de la Ley N° 24.240 determina las pautas para su fijación, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente conmovidas (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 no sólo desconocen su posición en el mercado, sino que tampoco advierten el perjuicio sufrido por la consumidora y la función preventiva de la multa, todo lo cual justifica la sanción dispuesta.----------

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

--- **V.-** Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a las recurrentes vencidas (artículo 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 M. D. L. A. B., letrada apoderada de C. S.A. D. A. P. F. D. y los de E. P., letrado apoderado de C. C. P. S.A., en la suma equivalente a OCHO (11) JUS por cada actuación profesional (artículos 5, 6 bis, 10, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), con más el IVA de corresponder; siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel.----------

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

--- **CONFIRMAR** la Disposición N° 102/2023 de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew.----------

--- **IMPONER** las costas de esta instancia a las apelantes vencidas. ----------

--- **REGULAR** los honorarios de M. de los A. B. y l. D. E. P. en la suma equivalente a OCHO (8) JUS por cada actuación profesional (artículos 5, 6 bis, 10, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), con más el IVA de corresponder, siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel. ----------

--- **DEJAR** constancia de que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y encontrarse en uso de licencia la restante vocal de Sala (artículo 163, último párrafo, del C.P.C.C y artículo 9 del Acuerdo Extraordinario 3145 S.T.J.Ch.).-

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

Marcelo Fernando PERAL
JUEZ DE CAMARA

Florencia CORDON FERRANDO
PRESIDENTA

--- REGISTRADA BAJO EL N° ____ 41 ____ /2023 - SICA. CONSTE. ----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS SECRETARIO DE CÁMARA