---Trelew, 15 de abril de 2024.----------

--**VISTO:** ----------

---La Disposición N° 07/2024 (23/01/2024) dictada por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (en adelante autoridad de aplicación) y el recurso de apelación interpuesto el 05/02/2024 por V. S. A. D. A. P. F. D. (en adelante V.),--------

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

---I. El 27/05/2021 la señora E. E. L. denunció ante la autoridad de aplicación a V. por falta de cómputo del pago de la cuota del plan de a. individualizado como Grupo 44, Orden Nº X., que habría abonado el 07/02/2021. Señaló que realizó reiterados reclamos mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos de fechas 8, 13, 15, 25, 30 de marzo y 29 de abril de 2021, pero no obtuvo respuesta por parte de V., por lo que se vio forzada a realizar la denuncia para que se regularice su situación.----------

---El 27/07/2021 se le informó a V. sobre la radicación de la denuncia en su contra, quien el 05/08/2021 acompañó un detalle de deuda (5 cuotas impagas) y los últimos pagos ingresados, correspondientes al plan de a. de L.. ----------

---El 10/08/2021 L. amplió su denuncia manifestando que continuamente recibía avisos a su correo por parte de los abogados de V. reclamándole por cuotas impagas cuyo pago ella afirma haber realizado y que le habrían informado que no encuentran esos pagos porque se modificó la forma de abonar las cuentas de su plan de a.. Solicitó que V. le tenga por abonados todos esos pagos que habría realizado y no fueron computados y le quiten todos los intereses que supuestamente se generaron por esa situación. Acompañó resúmenes de la cuenta bancaria suya y de su esposo para acreditar todos los pagos que realizó a la cuenta que le habría entregado V. a principios de la pandemia. Finalmente informó que estaba con inconvenientes para pagar por la página web de su plan de a. y cuando se comunicó con V. los empleados no la habrían atendido porque su carpeta “está en el abogado” (SIC).--------

---El 27/08/2021 se informó a V. sobre la ampliación de la denuncia en su contra y el 09/09/2021 la autoridad de aplicación le solicitó que brinde el detalle de las cuotas del plan de a. que se encontrarían impagas. ----------

---El 26/10/2021 L. acompañó copia del contrato de adhesión del plan de a. y fotocopia del comprobante de pago de fecha 05/06/2021 y el día 26/11/2021 acompañó una fotocopia de todos los tickets de cajeros automáticos con los pagos que habría realizado desde su cuenta y la de su marido a la cuenta de V..----------

---El 04/01/2022 la autoridad de aplicación fijó audiencia conciliatoria para el día 14/01/2022, a la que concurrieron L. y V., quienes acordaron que ésta presentaría un detalle

de cuotas “abonadas” por la denunciante para esclarecer la situación. No hubo cumplimiento por parte de V. de su compromiso, por lo que el 27/09/2022 se declaró el cierre de la etapa conciliatoria. ----------

---El 11/04/2023 la autoridad de aplicación labró el acta de imputación N° 08/2023 por infracción a los artículos 4, 8 bis y 10 bis, y tuvo por acreditado que L. jamás dejó de abonar las cuotas mensuales conforme la sabana de su cuenta bancaria N° X. y la de su esposo N° X. del Banco del Chubut y los comprobantes de “M. P.”. Solicitó a V., en virtud del artículo 40 bis de la LDC, que “proceda a informar correctamente a la usuaria de todos los comprobantes de pagos realizados en su plan de a.”, que se “le reconozcan todas las cuotas abonadas y no le cobren ningún tipo de interés…por cuanto abonó todas las cuotas correctamente”, y se le “condone todo tipo de intereses impuestos injustificadamente”, más el “cese de las llamadas, mensajes e intimaciones realizadas por diversos estudios jurídicos”.----------

---El 09/05/2023 V. formuló descargo negando la existencia de infracción alguna de su parte, acompañó copia del detalle de pagos de L., señalando que había 8 cuotas impagas y afirmó que “brindó información a la consumidora sobre el detalle de la deuda en distintas ocasiones a lo largo de la instancia conciliatoria” y que “el pago de febrero de 2021 no había impactado correctamente al plan de a.” y además que “las características esenciales del plan y los medios de pago al consumidor” por lo que se encontraría cumplido el deber de información que pesa sobre ella y que “no se encuentran acreditados en el expediente los supuestos numerosos llamados telefónicos que habría recibido la consumidora” que coloquen a L. en una situación vergonzante, vejatoria e intimidatoria por lo que su conducta no podría encuadrar en el supuesto del artículo 8 bis de la LDC. Seguidamente cuestiona la aplicación del artículo 10 bis de la LDC al presente caso “dado que, la consumidora no abonó en distintas ocasiones las cuotas en tiempo y forma conforme lo establece el contrato de a.” citando las “Consideraciones Generales” de dicho contrato.----------
----------Finalmente, L. informó que había terminado de abonar su plan de a.. ----------

---**II.** Mediante Disposición N° 07/2024 (23/01/2024) la autoridad de aplicación sancionó a V. con una multa de $2.220.000, resaltando su carácter de reincidente, por la infracción a los artículos 4, 10 bis y 40 bis de la Ley N° 24.240 con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la disposición.----------

---Además ordenó a V. que emita una constancia de libre deuda a favor de L. correspondiente al plan de a. identificado como Grupo N° X. Orden N° X. y en consecuencia proceda realizar la liberación de la prenda del vehículo relacionado al plan de a. indicado (conforme artículos 10 bis y 40 bis de la LDC). ----------

---Para resolver como lo hizo primeramente analizó el vínculo jurídico existente entre L. y V., concluyendo que se trata de una relación de consumo. ------

---Analizó el deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley N° 24.240 destacando que “conforme surge en las presentes actuaciones, la usuaria jamás se atrasó en el pago de su plan de a. y que nunca le indicaron concretamente las causales por las cuales no se computó el pago de la cuota denunciada” (SIC). ----------

---También se señaló que “la actitud de la usuaria nunca fue estática, sino más bien, hizo todos los reclamos por todos y cada uno de los medios electrónicos a los fines de que le informen las razones de un hipotético atraso” en el pago de las cuotas del plan de a., lo que colocó a L. en un “estado de confusión constante, por cuanto se vio obligada a impetrar la denuncia para que le informen el detalle del plan” (SIC).----------

---Destacó que V. “jamás otorgó una respuesta certera respecto de la cuota cuestionada y por qué motivo (…) no se impactó en el plan de a.” (SIC). -------

--- Concluyó diciendo que “la controversia suscitada en las presentes actuaciones se da como consecuencia del mal actuar de la empresa denunciada [la] cual no realizó una investigación detallada y adecuada en cuanto al pago de las cuotas”, lo que “generó una desidia absoluta a la usuaria, dejándola desconcertada con lo que debe y tiene que abonar” (SIC). ----------

---Postuló que “una de las obligaciones primordiales en la relación de consumo (…) consiste en que el deudor (usuario) abone mensualmente las sumas pactadas”, sin embargo, es imposible en este caso para L. hacer frente a lo acordado “si por parte de la empresa existen problemáticas en el impacto de los pagos” (SIC). Por ello “los intereses por el actuar negligente de la empresa se presenta como totalmente desacertado, máxime la falta de predisposición para determinar la deuda ocasionada por ellos mismos” (SIC). Y que “el hecho de plantear respuestas evasivas por parte de la empresa dificulta a la administración resolver con mayor claridad” y “tiende a empeorar la situación del usuario” (SIC). ---------

---Respecto del artículo 10 bis dijo que V. “incumplió con su obligación de imputar correctamente el pago a la usuaria” y por ello “se debe proceder a ordenar a la empresa denunciada a otorgar el respectivo libre de deuda y realice la pertinente liberación de la prenda del vehículo de la Sra. L.”. ----------

---Y al adentrarse al análisis del artículo 40 bis advirtió que L. solicitó su aplicación, que “se han materializado los presupuestos objetivos para que se configure el daño directo” porque “en el caso de marras, el daño patrimonial producido por la empresa es la falta de cómputo del pago de las cuotas abonadas por la Sra. L.” y que “en ese sentido debe

ordenarse a la empresa denunciada ordene el libre de deuda y la correspondiente liberación de la prenda del vehículo".----------

---Finalmente en cuanto a los artículos 47 y 49 de la LDC, revisó los criterios para graduar la multa, "atento las normas infringidas, el menoscabo económico al consumidor, las inobservancias realizadas por la empresa", que V. "se encuentra en una posición del M. óptima" y que "reviste carácter de reincidente" conforme los expedientes administrativos que detalla según el libro de registro de Disposiciones de la DGDyPCyU. ----------

---III. El 05/02/2023 V. interpone recurso de apelación contra la Disposición N° 07/2024 (23/01/2024). ----------

---Como cuestión previa solicita se declare la nulidad del artículo 1° de la mencionada disposición indicando que la autoridad de aplicación excedió las potestades y alcances que le otorgan los artículos 40 bis y 47 de la Ley N° 24.240. Hace citas de hechos ajenos a estas actuaciones. ----------

---Seguidamente expresa agravios, centrando sus fundamentos en afirmar la inexistencia de infracción al deber de información e incumplimiento de contrato de su parte según los artículos 4 y 10 bis de la LDC y en sostener que el organismo administrativo decidió arbitrariamente aplicar una exorbitante sanción económica sumada a la obligación desmedida e irrazonable de emitir el libre de deuda a favor de la consumidora, cuando del detalle de todos los pagos ingresados al plan de a. en cuestión no surge la imputación del pago que habría efectuado L. el 07/02/2021 y además que la misma abonó las cuotas fuera de término en varias oportunidades. ----------

---Acompaña detalle de pagos, señala que existe una deuda de 8 cuotas impagas y sostiene que brindó información cierta, veraz, detallada y suficiente acerca de las características esenciales del plan de a. como asimismo del detalle de la deuda en distintas ocasiones a lo largo de la instancia conciliatoria e informó específicamente a L. que el pago de febrero de 2021 no había impactado correctamente al plan de a.. ----------

---Asimismo indica que la gestión para el cobro de la deuda es llevada a cabo por el estudio jurídico L. y Asoc. pero que momentáneamente se encuentra suspendida. ----------

---Finalmente sostiene que la sanción impuesta carece de fundamentación y afecta su derecho de defensa en juicio ya que la autoridad de aplicación se limitó a imponer una multa de $2.220.000 totalmente arbitraria y absurda y un daño directo desproporcionado al no expresar cuál es el perjuicio real y cuantificable que habría sufrido L., cuál es la posición en el M. de la empresa y cuál fue el beneficio obtenido por V., concluyendo que no existe ningún factor de atribución de responsabilidad subjetiva en su contra. ----------

----Concluye su presentación haciendo reserva del caso federal y provincial. ----------

---IV. Pasando a resolver, corresponde analizar las cuestiones en el orden expuesto por la recurrente.----------

---**A)** Primeramente respecto de la “Cuestión Previa. Nulidad del artículo 1º de la Disposición 07/2024. Falta de competencia” planteada, cabe señalar que V. realizó un relato confuso, haciendo énfasis en la aplicación del artículo 47 LDC referido a la facultad de la autoridad de aplicación de imponer sanciones y a que la obligación impuesta por el artículo 1º de la Disposición 07/2024 no se encuentra alcanzada por los supuestos de dicha norma, para luego hacer mención al daño directo dispuesto en los términos del artículo 40 bis de la LDC, mezclando la norma que confiere facultades al ente administrativo para disponer la reparación por los daños sufridos por L. con la que le permite a aquel aplicar sanciones en caso de infracción a la ley consumeril. ----------

---Al respecto, vale recordar que la finalidad de la LDC 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 autoridad de aplicación tiene competencia según la Ley VII N° 22 para juzgar las infracciones de 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 que oriente 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 otro lado, 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 (conforme esta Sala, SICA Nº 15/2024). ----------

---Es por ello, que la cuestión previa planteada no puede prosperar. ----------

---**B)** Respecto de la violación al deber de información, corresponde señalar que de la causa surge que V. provocó que la consumidora instara el procedimiento ante la Oficina de Defensa del Consumidor porque no informó de manera oportuna la forma correcta de pago de las cuotas del plan de a. en cuestión para que L. regularice su situación, ni tampoco dio los motivos por los que no reconoció los comprobantes de pago acompañados por la consumidora a los efectos de tener por abonado el mes cuestionado (febrero de 2021), ni dio detalles de las deudas que supuestamente estaban impagas ante las consultas realizadas

por la consumidora mediante llamada telefónica y correo electrónico, ni ante el requerimiento de la autoridad de aplicación. ----------

---Dichas omisiones, sumadas a la actitud manifiestamente desinteresada de parte de V., que no cumplió siquiera con lo pactado con L. en la etapa conciliatoria, son el presupuesto de hecho para tener por incumplido el deber de información previsto en el artículo 4° de la LDC.----------

------El deber de brindar información adecuada y veraz se encuentra presente durante todas las etapas 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"* (esta Sala, SICA N° 09/2015, SICA N° 05/2016 y SICA N° 09/2020 entre muchas otras; con cita a Vallespinos Ossola, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304; AYALA ESPINO, "Instituciones y economía", Ed. FCE, México, 1999, página 139 y siguientes).----------

---Acreditado el incumplimiento debe calificarse como violentado el artículo 4 de la Ley N° 24.240, en tanto *"el deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla d. y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto"* (conf. esta Sala en SICA 10/2022 con cita de Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, p. 403; ídem esta Sala, SICA N° 14/2017; CACR, Sala A, SICA N° 228/2015). ----------

---Así es que, el solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC, por lo que sin lugar a dudas surge que la empresa se comportó con total negligencia en brindar la información relativa al detalle de las deudas y el cómputo de los pagos en el plan de a. de L., a fin de que ella pueda regularizar su situación. ----------

---Cabe agregar que los argumentos brindados en la expresión de agravios no aportan elementos que den luz a la situación de la consumidora, ni surge algún dato que permita esclarecer lo acontecido, sino que ponen en evidencia que aún en esta instancia la empresa denunciada continúa violando su deber de información, ya que sus argumentos se ven acotados a reafirmar lo que dijo en su descargo el 09/05/2023, esto es, que cumplió con el deber de informar y que la consumidora incumplió los términos del contrato, limitándose únicamente a presentar nuevamente la planilla de pagos de L., sin detallar las deudas

conforme fuera requerido durante el procedimiento, tanto por L. como por la autoridad de aplicación, ni hacer mención de los motivos de la no imputación de los pagos efectuados por ella, sin hacerse cargo de los argumentos expuestos en el Acta de Imputación y en la Disposición recurrida.----------

---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 argumentos señalados por la recurrente no es posible rebatir el fundamento empleado por la autoridad de aplicación. ----------

---**C)** En relación a la expresión de V. de que el artículo 10 bis de la LDC no puede ser aplicado al presente caso porque L. no abonó en distintas ocasiones las cuotas en tiempo y forma conforme lo establece el contrato de a., cabe mencionar que, en virtud de lo expresado en el punto anterior, no se encuentra conmovido que L. al 11/04/2023 había abonado todas las cuotas y la sancionada incumplió su deber contractual de computar los pagos correctamente. ----------

---Ello porque las constancias del expediente acompañadas en la denuncia y la imputación que realiza la autoridad de aplicación de la infracción impone al denunciado la “carga” de ofrecer y producir prueba en contrario, según lo establece dicha norma, presunción legal en sintonía con lo previsto en idénticos términos por el artículo 45, apartado 6º de la Ley N° 24.240, y que responde al fin tuitivo del sistema de proteger al consumidor, por lo que debe interpretarse el contrato en la forma más favorable a éste cuando no haya elementos de convicción suficientes para tener por verificados los hechos discutidos (conforme CAT, Sala B, SDCA N° 03/2014, SICA N° 22/2022; De Muller, Enrique; “Las cláusulas abusivas en el marco contractual de los derechos de los consumidores”, Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Ed. Rubinzal - Culzoni, 2009-I, Bs As., 183-201; Barbado,

Patricia; La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo"; íd. Tomo V, 1994, pág. 203/223; CNCom, Sala E, 31/05/2012, "Paz, Máximo Horacio y otros c/ ADT Security Services S.A. s/ Ordinario", elDial.com - AA7922, publicado el 03/09/2012). ----------

---En otras palabras, los proveedores se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conforme CAT, Sala A, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 22/2022; SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor", Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).----------

---Así las cosas, se puede inferir que el pago cuestionado desde un principio (cuota febrero 2021) efectuado por L. según comprobante obrante en autos, ingresó a la cuenta bancaria de la sancionada, mas por razones no atribuibles a la consumidora no se imputó correctamente al plan de a. en cuestión. ----------

---Además, al momento de acompañar sus escritos defensivos, V. indicó que había: 76 cuotas pagas, 8 cuotas impagas y 0 a vencer, mas no se hace cargo de lo que le fuera oportunamente imputado por el ente administrativo mediante el Acta N° 08/2023, ni detalla cuáles son esas cuotas supuestamente impagas, pese al requerimiento expreso de la autoridad de aplicación. ----------

---D) Por otro lado, en lo relativo a la falta de fundamentación de la sanción impuesta y las alternativas para la graduación de la sanción previstas por el artículo 49 de la LDC, ello no fue válidamente conmovido por el recurrente, ya que la autoridad de aplicación mencionó expresamente el perjuicio a L., la posición en el M. de la denunciada y su reincidencia en el registro de infractores, justificando suficiente y razonablemente la cuantía de la sanción, todo lo cual V. desconoce y no hace más que confirmar su desprecio por los postulados consumeriles, lo que sirve de fundamento para justificar la sanción dispuesta. (art. 6º, inciso "f" párr. final de la Ley VII Nº 22; conf. CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740; art. 47 LDC). ----------

---V. La resolución en crisis presenta los elementos esenciales necesarios para traducir un acto administrativo válido, y por tanto eficaz. Así la disposición recurrida se encuentra suficientemente motivada, en tanto dispone de las circunstancias de hecho y de derecho que han inducido a dictar el acto, contenidas dentro de lo que usualmente se denominan

"Considerandos" (conforme esta Sala, SDCA Nº 3/2010 y SDCA Nº 03/2013; Dromi, "Derecho administrativo", Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377; entre muchos otros).----------

-----En lo concerniente a las costas de esta instancia, en atención a que no prosperó ninguno de los agravios expresados por la sancionada, corresponde que sean impuestas a la apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (artículos 69 y 70 del C.P.C.C.). -----

---En consecuencia, se regulan los honorarios del abogado W. M. C. D., 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 (artículos 5, 6 bis, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4) con más el IVA si correspondiese (artículo 1 Resolución General D.G.I. N° 4214/96, Leyes 23.349 y 23.871), 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 de Trelew, <u>RESUELVE</u>:--------

--CONFIRMAR la Disposición N° 07/24 DGDyPCyU. ----------

---**IMPONER** las costas de esta instancia a la recurrente.----------

---**REGULAR** los honorarios del abogado W. M. C. D. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS con más el IVA si correspondiese, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel.-------

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

Florencia CORDÓN FERRANDO **Natalia Isabel SPOTURNO** **Marcelo Fernando PERAL**
JUEZA DE CÁMARA **PRESIDENTA** **JUEZ DE CÁMARA**

---Registrada como Sentencia Interlocutoria el N° __22___/2024 - SICA. - CONSTE.
Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA