---Trelew, 11 de junio de 2024.----------

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

---La Disposición N° 009/2024 de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew y el recurso de apelación interpuesto por V. S.A. D. A. P. F. D. (en adelante V.).----------

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

---I.- Inician las presentes actuaciones con la denuncia formulada por L. M. M. el día 27/03/2023 contra V., quien manifestó que el 30/06/2021 aceptó la adjudicación del vehículo objeto de la contratación y que en la fecha 02/03/2022 realizó la denuncia en la Oficina de Defensa al Consumidor ya que la empresa no le hizo entrega del mismo. Relató que en agosto del año 2022, ante sus reiterados reclamos, la empresa le ofreció la entrega de un vehículo modelo VIRTUS, por no tener disponibilidad del modelo NIVUS objeto del contrato y que accedió a pesar de los gravísimos incumplimientos por parte de la empresa.

---Finalmente señaló que su pretensión es el pago de la cláusula penal por la entrega tardía del bien, conforme el artículo 7 del contrato de adhesión.----------

---El 04/04/2023 la Oficina de Defensa al Consumidor de Trelew notificó mediante carta documento --CD X. a V. de la audiencia de conciliación fijada para el 24/04/2023. -------

---El 24/04/2024 se presentó por escrito V. y solicitó un plazo de 15 días hábiles para responder a la denuncia, alegando que solo se la notificó de la audiencia. Además requirió que se le informe el numero de grupo y orden correspondiente así como también de la pretensión de la denunciante.----------

---En la audiencia conciliatoria se presentó M. y ratificó la denuncia en todas sus partes. También manifestó que el número de su grupo es X. y el de orden X., y reiteró que la pretensión de la denuncia es el pago de la multa por el retraso en la entrega de la unidad, destacando que el certificado de adjudicación fue del 03/09/2021 y la entrega del vehículo se concretó el 29/08/2022. Allí el oficial actuante ordenó que se corra traslado de la denuncia y la documental a la empresa denunciada por el plazo de 10 días hábiles. Asimismo agregó que en caso de silencio o respuestas evasivas por parte de la denunciada se elevarían las actuaciones al Subprograma de Sumario, Imputación y Sanción sin más trámite. ----------

---El 30/10/2023, ante el silencio de la denunciada, la Oficina de Defensa al Consumidor emitió el ACTA DE IMPUTACIÓN - INFRACCIÓN Y APERTURA DE SUMARIO N° 124/2023 por violación a los artículos 4, 19 y 40 bis de la LDC. La misma fue notificada digitalmente a V. el día 07/11/2023, para que el término de 5 días hábiles presente descargo y ofrezca pruebas bajo apercibimiento de tenerlo como no presentado y continuar con el trámite en rebeldía. ----------

---El día 14/11/2023 V. formuló descargo contra la imputación efectuada por la autoridad de aplicación. Manifestó que no existió violación alguna a la Ley de Defensa al Consumidor ni a los deberes impuestos en el contrato. Además indicó que el 30/08/2022 se dio cumplimiento con la efectiva entrega de la unidad adquirida por la denunciante. ----

---Respecto a la infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC señaló que los plazos de entrega están establecidos en las condiciones generales de la solicitud de adhesión oportunamente firmadas por M. y que los mismos comienzan a correr una vez que el cliente cumple con todos los requisitos establecidos en el contrato.----------

---En cuanto a la adjudicación de otro modelo postuló que, atento la situación de emergencia sanitaria transitada, surgieron dificultades para la obtención de los insumos necesarios para la fabricación de productos, provocando falta de stock y demora en las entregas, sumando las políticas estatales que no autorizan el ingreso de automotores es que se configura un eximente de responsabilidad conforme el artículo 1732 del CCCN. ---

---Asimismo agregó que el importe total liquidado como consecuencia de la demora en la entrega de la unidad se encuentra en proceso de cancelación de las últimas cuotas puras no vencidas e impagas con más los cargos y derechos que correspondieren a cada una de ellas.

---También señaló que no existió infracción al artículo 40 bis de la LCD y que la Oficina de Defensa al Consumidor no cumple con las condiciones necesarias para el ejercicio de facultades jurisdiccionales. ----------

---Mediante Disposición N° 009/2023 - ODC (19/01/2024), la autoridad de aplicación sancionó a V. con una multa de $800.000 y le ordenó liquidar los 286 días de atraso en la entrega del vehículo, teniendo en cuenta el valor de la cuota móvil correspondiente mas intereses aplicando la tasa activa del BANCO DEL CHUBUT S.A. para operaciones de descuento a 30 días y restantes operaciones vencidas actualizado a la fecha y que compense las cuotas por vencer del plan suscripto por M., o deposite el importe a la cuenta que ésta denuncie. Además impuso la carga de publicar en el Boletín Oficial y en el Diario El Chubut la reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición. ----------
--------Para ello, consideró que pesa sobre la empresa el deber de informar que establece el artículo 4 de la Ley N° 24.240 de manera cierta, clara y detallada de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de comercialización. ----------

---Indicó que en este caso sobran elementos para acreditar que la empresa no le otorgó información clara, real, cierta y efectiva a la denunciante sobre el monto que le correspondía en relación a la multa por la entrega tardía del vehículo. ----------

---Agregó que ante la intimación efectuada por la denunciante la empresa guardó silencio y mantuvo ese accionar durante el desarrollo del proceso, ya que en la audiencia

conciliatoria M. cumplió con lo peticionado brindando detalles sobre el grupo y orden sin que V. diera respuesta. ----------

---Asimismo, destacó que la empresa no aclaró la situación en el descargo ofrecido ya que el relato de los hechos no guarda relación con las pruebas presentadas por la denunciante y que, según surge de las mismas, la entrega de la unidad se efectivizó casi un año después del certificado de adjudicación. También postuló que M. nunca solicitó un cambio de unidad y que en relación a la tardanza la empresa le ofreció otro modelo, al que accedió la denunciante.----------

---Dijo que se reflejó un claro incumplimiento del artículo 19 de la Ley N° 24.240 al no prestar correctamente el servicio y sus condiciones.----------

---Respecto al daño directo indicó que la conducta de V. generó que la denunciante sufra un menoscabo económico toda vez que abonó la suma acordada para la adjudicación de un vehículo de utilidad familiar, causándole un perjuicio patrimonial por el no pago de multa por la entrega tardía. ----------

---Para la aplicación y graduación de las sanciones, el organismo tuvo en cuenta lo establecido por el artículo 47 y 49 de la Ley N° 24.240. Así, analizó el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o el usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado 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. ----------

---**II.-** El 08/02/2024 V. interpuso recurso de apelación, planteando como cuestión previa la incompetencia de la Oficina de Defensa al Consumidor. Señaló que carece de potestades para establecer el monto compensatorio por demora en la entrega incorporado contractualmente y ordenarlo en los términos del artículo 40 bis de la LDC e indicó que solo cuenta con competencia para el ejercicio de las facultades y atribuciones expresamente establecidos en el artículo 43. ----------

-----Además, mencionó que el incumplimiento de una obligación contractual imperiosamente debe ejercerse por medio de la acción judicial conforme lo establece el capítulo XIII de la LDC, que se trata de una competencia de tipo jurisdiccional que tiende a la resolución de conflictos entre dos o más sujetos con fuerza de verdad legal. ----------

---Agregó que los actos administrativos emanados de la Oficina de Defensa al Consumidor *“no pueden ser considerados como sentencia administrativa que resuelvan controversias entre particulares, caso contrario, se estaría reconociendo la calidad de actos jurisdiccionales a verdaderos actos administrativos, en ostensible violación del sistema judicialista prescripto en la CN*” ----------

---Indicó que ni la LDC ni su adherencia provincial (Ley VII N°21) le atribuye facultades para resolver condenando a un particular a la entrega de una cosa, sino que solo la faculta para determinar la existencia de una sanción o multa. Destacó los requisitos necesarios que debe reunir la autoridad de aplicación para ejercer competencias jurisdiccionales conforme lo sostenido por la CSJN y receptado por el artículo 42 bis de la LDC, concluyendo que la Oficina de Defensa al Consumidor no reúne tales presupuestos. ----------

---Continuó afirmando que la Disposición N° 009/2024 se encuentra viciada en uno de sus elementos esenciales debido a la incorrecta apreciación de las circunstancias de hecho y de derecho acontecidas.----------

---En cuanto el incumplimiento al artículo 4 de la LDC alegó que del descargo surgió el monto correspondiente a la demora en la entrega junto con la manifestación de que sería imputado al pago del plan de a. de la denunciante. ----------

---En relación a la imputación del articulo 19 postuló que la empresa llevo a cabo el cumplimiento con la compensación por la demora en la entrega el 22/11/2023, imputando en el Plan de A. de la denunciante una suma de dinero por la cual se cancelaron 18 cuotas.

---En segundo lugar, alegó que existió una violación al debido proceso ya que la disposición omitió toda consideración sobre las defensas y argumentaciones opuestas a lo largo del presente sumario y que la Oficina de Defensa al Consumidor actuó de manera arbitraria, vulnerando su derecho de defensa en juicio consagrado en el artículo 18 de la CN.----------

---También indicó que la Disposición N° 009/2024 se vio afectada por una desviación de poder, ya que no cumplió con el objetivo de encontrar la verdad material objetiva que es la finalidad que debe perseguir el procedimiento administrativo.----------
---- Señaló que la liquidación por demora en la entrega fue debidamente practicada el 22/11/23 y que fue computado en la cancelación de las cuotas del Plan de A., por lo que el daño directo aplicado configuraría un enriquecimiento sin causa a favor de la denunciante.

---Finalmente solicitó el dictado de una medida cautelar innovativa que suspenda la ejecutividad de los efectos de la disposición notificada con fundamento en la nulidad absoluta e insanable de la misma de acuerdo a los vicios señalados y para evitar perjuicios graves al administrado. ----------

---También requirió que se ordene una pericia contable para que se constate si los libros de V. son llevados en debida forma y se informe si realizó compensación anticipada de las cuotas por la demora en la entrega en el Plan de a. de la denunciante. ----------

---III.- Pasando a resolver, primeramente respecto a la cuestión previa de incompetencia de la Oficina de Defensa al Consumidor, 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. -

---El artículo 41 de la LDC establece que, en el orden nacional, la autoridad de aplicación en procedimientos y sanciones referidos a la norma es la Secretaría de Industria y Comercio y que los gobiernos provinciales y el Gobierno de la ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación, pudiendo las provincias delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los municipios. ----------

---Por su parte, la Ley VII N° 22 hace mención a la autoridad de aplicación provincial y municipal en sus artículos 2 y 3 y el Decreto N° 1545/06 dispone que *"La Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente de la Dirección General de Industria y Comercio, Subsecretaría de Desarrollo Económico, Ministerio de la Producción, actuará en la vigilancia, control y juzgamiento de las infracciones previstas por la Ley Nacional 24.240 y la Ley Provincial VII N°. 22 en jurisdicción de la Provincia del Chubut. Sin perjuicio de las facultades delegadas en el Artículo 3º de la citada Ley Provincial a los municipios que adhieran expresamente a la misma, la Autoridad de Aplicación Provincial se reserva la facultad de juzgamiento y de aplicación de sanciones, si correspondieran; conforme a las previsiones de las normas jurídicas citadas"*.----------

---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). ----------

---En consecuencia, corresponde la competencia del órgano administrativo municipal en el conocimiento y decisión del caso enmarcado en una relación de consumo y la consiguiente facultad revisora de esta Alzada, por lo que la incompetencia planteada no puede prosperar.----------

---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 guardó silencio ante la intimación efectuada por M. para

que proceda al pago de la multa prevista en la cláusula 7 del contrato de adhesión oportunamente suscripto. ----------

---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 ésta 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 reclamo e intimación efectuada para el pago de la multa por entrega tardía del vehículo objeto de la contratación. ----------

---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 14/11/2023, esto es, que cumplió con el deber de informar y que el 22/11/2023 se llevó a cabo la compensación por demora en la entrega del vehículo, sin acreditarlo.----------

---Se debe 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 LDC. 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 en cuanto a la configuración de la violación al deber de información. ----------

---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 que V. incumplió con el artículo 7 del contrato de adhesión oportunamente suscripto por M., no solo por la entrega tardía del vehículo objeto del mismo, sino por la falta del pago de la multa por dicho incumplimiento, que como ya dijimos, no fue acreditado. ----------

---Respecto al planteo de improcedencia del daño directo dispuesto por la autoridad administrativa, tampoco resultan atendibles los fundamentos expuestos por la apelante, puesto que surge expresamente de la denuncia y la documental acompañada que M. el 30/06/2021 aceptó la adjudicación del vehículo que fue entregado en el mes de agosto de 2022, superando el plazo de entrega previsto en el artículo 7 del contrato de adhesión suscrito sin que se le pague la multa por la entrega tardía del bien, lo que implica daño directo.----------

-----Es que la finalidad de la LDC, en este aspecto, es lograr un mecanismo ágil para permitir el resarcimiento del consumidor en los casos de daños de escasa cuantía evitando

así que el usuario tenga que transitar un proceso judicial para obtener la reparación del daño.----------

---Cabe señalar que los consumidores y usuarios gozan de una protección de raigambre constitucional (artículo 42), que el resarcimiento reclamado en autos y fijado por la autoridad administrativa consistió ni más ni menos que en el reintegro de las erogaciones realizadas por el denunciante con más los intereses desde que esta suma fue debida. -------

---Tiene dicho esta Sala que en el daño directo la antijuricidad está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor, principalmente a la LDC y a las demás normas complementarias, trasgresión ésta que puede dar lugar no sólo a la aplicación de las sanciones allí previstas sino, además, en cuanto ahora interesa, a la determinación administrativa del daño directo (conforme SICA N° 21/2022 y SIC N° 31/2018).----------

--- Como se dijo, el artículo 40 bis de la LDC otorga facultades a los organismos administrativos para fijar indemnizaciones destinadas a reparar daños materiales y si bien la potestad del Estado de aplicar el derecho a los conflictos entre particulares, es decir, la jurisdicción, es propia y exclusiva del Poder Judicial, lo cierto es que existen ciertas facultades que son ejercidas por la Administración Pública para su mejor y más eficaz desenvolvimiento y mejor proveer al bien común, como sucede para estos supuestos. Es que, en el marco de esas facultades, los organismos administrativos de aplicación de la LDC pueden, siempre que cumplan con los requisitos prealudidos, fijar una indemnización del daño directo, para resarcir ciertos perjuicios sufridos por el consumidor (conf. esta Sala SIE N° 12/2020 con cita a Zambotti Lucas A., *“La indemnización del daño directo al consumidor en sede administrativa. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación”*. Editorial “, La Ley, Tomo 2019-F. Página 2). ----------

---Respecto a la pericia contable solicitada, la misma debió ser oportunamente solicitada en el descargo realizado el 14/11/2023 durante el proceso administrativo, ya que el planteo en segunda instancia excede el control de legalidad efectuado por esta Alzada.----

---Destacamos que esta vía judicial especialísima está *"prevista para acceder en forma directa al control judicial de actos administrativos, su tránsito permite efectuar una revisión inmediata de la decisión administrativa en una gradualidad mínima, limitada a la legalidad de los procedimientos y decisiones seguidas por la Administración, mas no importa un juicio pleno, con prueba y debate, reservado a las acciones"* (voto Dr. Royer en S.D. N°18/SRE/02, in re "S. C.", en el mismo sentido voto Dr. Pasutti en S.D. N° 13/SCA/06 "Dirección de Defensa del Consumidor", también así en la S.I. Nº 20/SCA/2010). ----------

---Finalmente, cabe decir que la medida cautelar innovativa solicitada resulta innecesaria e improcedente, 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 ante la Cámara de Apelaciones y que será concedido con efecto suspensivo, tal lo que sucedió en este caso. Además, la propia Disposición N° 009/2024 específicamente establece que la publicación y la liquidación por demora en la entrega del vehículo 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. ----------

---Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 009/2024 ODC se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmarse la resolución recurrida. ----------

---**IV.-** Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (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 del abogado G. L. F. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), más el IVA en caso de corresponder.--

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

---**CONFIRMAR** la Disposición N° 009/2024 ODC (19/01/2024) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew. ----------

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

---**REGULAR** los honorarios de G. L. F. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS, más el IVA en caso de corresponder. ----------

---**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y hallarse excusada la restante vocal de Sala (artículo 163 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Extraordinario N° 3145 S.T.J.Ch.). ----------

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

Florencia CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

Marcelo Fernando PERAL
PRESIDENTE

---**Registrada como Sentencia Interlocutoria N° <u>___32__</u> /2024 - SICA. Conste.** ------

án GRIFFITHS
IO DE CÁMARA

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA