---Trelew, 27 de agosto de 2024.----------

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

---La Disposición N° 42/2024 (09/05/2024) dictada por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (en adelante “la autoridad de aplicación”) a pedido de la señora N. V. C. y los recursos de apelación interpuestos con fecha 21/05/2024 por A. S.A. (en adelante “A.”) y con fecha 24/05/2024 por P. R. S.A. D. A. P. F. D. (en adelante “P. R.”), ----------

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

---I. El 12/01/2023 C. denunció ante la autoridad de aplicación a P. R., a A. y/o quien resulte responsable, solicitando se le reintegren los montos percibidos indebidamente con más intereses, se declare configurado el incumplimiento contractual, se indemnice el daño moral, se declaren las infracciones y se imponga multa, todo ello conforme a la Ley N° 24.240. ----------

---Afirmó que suscribió un plan de ahorro (x.) en virtud del cual adquiriría un automóvil Renault HHa3 – 105 CAPTUR INTENS 2.0 a pagar en 84 cuotas y que en la decimo segunda lo licitó, pero al momento de realizar el pago se le informó personalmente que el vehículo al cual había suscripto no estaba disponible, ni lo estaría porque la política de empresa era entregar vehículos de años anteriores, ofreciéndole un vehículo modelo 2021, de menor valor y con características diferentes. ----------

---Señaló que no se respetaron los plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias según las cuales se había ofrecido y publicado el bien, previo a la celebración del contrato ni al momento de licitar, por lo que las denunciadas incumplieron con todas sus obligaciones. Destacó que cumplió al pie de la letra los requisitos para la entrega del bien en cuestión, pero no así la contraparte. ----------

---Expresó que en el momento en que se le informó que no le entregarían el bien, decidió dejar de abonar las cuotas del plan y que todo ello le generó una falsa expectativa frente a lo cual las denunciadas mostraron desinterés ante eventuales daños a su parte. ----------

---El 17/03/2023 y 27/03/2023 se celebraron audiencias conciliatorias en las que no se arribó a ningún acuerdo por parte de la denunciante y las denunciadas.----------

---El 02/05/2023 la autoridad de aplicación labró el acta de imputación N° 33/2023 DGDyPCyU/STR que fue notificada el 06/06/2023 y el 08/06/2023 a A. y a P. R. respectivamente, por la infracción a los artículos 4, 10 bis, 38 de la LDC y 1093 del CCyCN. Dijo que las denunciantes vulneraron presuntamente el deber de información a la consumidora en forma cierta, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente al omitir informar que el vehículo se encontraba discontinuado y permitiendo licitar por un bien que

no se podría entregar atento que ya no se encontraba disponible, lo que ocasionó un perjuicio económico a la consumidora, quien a tales fines cambió dólares por pesos y nunca se le informó que no se podría cumplir con los términos del contrato y sus razones. Además dijo que P. R. no respetó los términos del contrato suscripto al ofrecer y publicitar un plan de un vehículo sobre el cual no tenía disponibilidad, permitiendo que se abonara y licitara un vehículo sin contar con el bien a entregar. Sostuvo que ante la imposibilidad de cumplimiento del contrato, no se procedió a la devolución actualizada de las sumas abonadas por la consumidora y solo se le propuso que renuncie en los términos de la cláusula 13 del contrato de adhesión en cuestión. ----------

---El 09/05/2024, mediante Disposición N° 42/2024, la autoridad de aplicación sancionó a P. R. y a A. con una multa de $750.000 a cada una de ellas, por la infracción a los artículos 4 y 10 bis, inciso c) de la Ley N° 24.240, a hacerse efectiva en el plazo de 10 días hábiles desde la notificación de la resolución y depositada en la cuenta de la DGR provincial, con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la disposición. -- Además ordenó a P. R. y a A. que devuelvan la suma de $1.926.419,38 a la consumidora dentro de los 10 días hábiles desde la notificación de la resolución. ----------

---Analizó los vínculos jurídicos existentes, el silencio de las denunciadas ante el acta de imputación N° 33/2023, la infracción al deber de información (artículo 4 de la Ley N° 24.240) y al artículo 10 bis de la LDC a la luz de lo previsto en el artículo 37 del mismo cuerpo legal. ----------

---Para determinar la sanción, haciendo breve referencia doctrinaria respecto a su función preventiva y en el marco de los artículos 47 y 49 de la LDC, consideró su monto según la posición en el mercado de las sancionadas y en virtud de la cantidad de planes de ahorros que administra P. R.----------

---**II. a.** El 21/05/2024 A. interpone recurso de apelación sosteniendo que la autoridad de aplicación al momento del dictado de la Disposición había perdido la “competencia temporaria” por cuanto violó los plazos que establece la Ley VII N° 22 y la Ley I N° 18. Cita doctrina, jurisprudencia y solicita la caducidad de la instancia administrativa.----------

---**b.** Por otra parte, el 24/05/2024, P. R. también se alzó contra la Disposición. En idéntico sentido que A., solicita la caducidad del procedimiento administrativo de marras por no cumplirse en esa instancia con los plazos legales para su trámite y además presenta un segundo agravio bajo el título “La falta de fundamentación en la graduación de la sanción”, mencionando que la autoridad de aplicación omitió indicar cuál fue el beneficio obtenido de su parte, su cuantía, o el “grado de intencionalidad” de su accionar, lo que hace a la Disposición 42/2024 carente de fundamentación respecto a la graduación de la multa que impone y en definitiva esta última resulta desproporcionada más porque es de público

conocimiento que no es una empresa reincidente y que en la causa obró sin intención dolosa ni culposa. Cita jurisprudencia, solicita de deje sin efecto la multa o se revean las consideraciones planteadas para su imposición. Hace reserva el caso Federal y provincial.

---**III.** 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 63/2021, 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). ----------

---En el ejercicio de ese control, corresponde —justamente— verificar si medió o no exceso de poder que invalide el acto, examinando su legitimidad o validez formal y su legalidad o validez sustancial. Ello en tanto es atribuible al poder jurisdiccional determinar los límites de actuación del Poder Administrador en los casos concretos (conf. SICA Nº 63/2021 con cita a Cassagne, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", L.L, 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° 27/2024, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).----------

---Bajo tales premisas, en primer lugar corresponde expedirnos sobre el planteo de caducidad formulado por las sancionadas 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. Cabe precisar que esta Sala ya ha resuelto planteos en este sentido (conf. esta Sala SICA Nº 12/2024, SICA N° 05/2017, SICA N° 7/2019, entre otras).----------

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

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

---Así, observamos que: a) la denuncia se realizó el 12/01/2023; b) el 17/03/2023 se celebró audiencia a los fines previstos por el artículo 45 de la Ley N° 24.240; c) el 02/05/2023 se labró el Acta de Imputación N° 33/2023 que se notificó a A. el 06/06/2023 y a P. R. el 08/06/2023; d) el 03/04/2024 la autoridad de aplicación requirió a la consumidora que informe la cantidad de cuotas pagas y su monto a fin de evaluar el daño directo bajo apercibimiento de realizarla de oficio; e) el 18/04/2024 C. presentó planilla de liquidación correspondiente a los valores “actualizados” de la cuota más intereses; f) el 09/05/2024 se dictó la Disposición Nro. 42/2024 recurrida. ----------

---En base a todo lo razonado anteriormente, se puede concluir que, si bien existió evidente demora atribuible a la administración ejecutiva en la resolución del caso, no puede considerarse que se violentó el derecho de defensa de las denunciadas, frente la situación

de abandono en la que fue colocada la consumidora por parte tanto de la autoridad de aplicación como de las empresas sancionadas. De estas últimas se infiere su manifiesto desinterés respecto de los derechos de C. durante toda la instancia administrativa, en tanto solo se presentaron a la audiencia celebrada el 17/03/2023 (hoja 28) en la que a su vez solicitaron nueva audiencia abriendo la posibilidad de realizar una propuesta conciliatoria de manera conjunta. Fijada la misma el 27/03/2023 no se presentaron y solo P. R. acompañó un escrito de hojas 31/32 manifestando su imposibilidad de asistir a la audiencia de la fecha y realizando un "descargo" con alegaciones como "*se informó a la denunciante el cambio de modelo con una carta adjunta al talón de pago de la cuota de la unidad*" sin adunar prueba alguna que acredite los extremos expuestos.----------

---En efecto, 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.----------

---Por lo que, se desestima el planteo de caducidad de la instancia administrativa, en pos de mantener incólume los derechos de la consumidora. ----------

---En cuanto a la debida fundamentación y sanción de la multa prevista en el artículo 49 de la LDC, vale rememorar que en los procedimientos por infraccion a la ley de defensa del consumidor, la multa tiene como finalidad sancionar al infractor y desalentar las conductas violatorias de la LDC, agregándose que los distintos parámetros previstos por su art. 49 son solo pautas orientadoras a tener en cuenta para graduarla, conforme las circunstancias de cada caso. De forma que la graduación de la sanción debe guardar adecuada relación con el hecho constatado, la infracción cometida y la existencia o no de antecedentes (conforme esta Sala, SICA N° 11/2019, con cita a SICA N° 04/2019; CACR, Sala B, SICA N° 172/2014; CACR, Sala A, SICA N° 198/2015).----------

--- Destacamos que el presupuesto de hecho para su aplicación es la verificación de una infracción al régimen de la LDC y ella, conforme surge del expediente y ante la falta de fundamentos críticos y concretos hacia ellos en los agravios expresados en el recurso de P. R. del 24/05/2024 que permitan su revisión, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doctrina de los artículos 3 y 37 de la LDC; artículo 6°, inciso "b", de la Ley VII N° 22; esta Sala, SICA N° 27 /2024, SICA N° 20/2022, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras). ----------

---En el caso, se observa que la suma de $750.000 dispuesta a cada una de las sancionadas se encuentra dentro de los parámetros que el artículo 47 de la LDC y también es cierto que, siguiendo la línea del párrafo anterior, las alternativas para graduar la sanción fueron las previstas por el artículo 49 de la LDC, que postula la necesidad de ponderar la posición en el mercado de la empresa infractora, la gravedad de los riesgos derivados de la infracción,

entre otras (artículo 6, inciso "f", párrafo final, de la Ley VII Nº 22; esta Sala N° SICA 20/2022 con cita a C.S.J.N., 30/05/2001, Fallos 324:1740). ----------

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

---**IV.**- En lo concerniente a las costas de esta instancia, en atención a como se resuelve la cuestión corresponde que sean impuestas a las apelantes vencidas en virtud del principio objetivo de la derrota (artículos 69 del CPCC). ----------

---En consecuencia, considerando la extensión y complejidad de las tareas profesionales, así como también el resultado obtenido, se regulan los honorarios del Dr. E. J. U., apoderado de A. y del Dr. E. P., apoderado de P. R., por su labor en esta sede, en la suma de 11 JUS para cada uno de ellos, 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° 42/24 DGDCyPU en todo lo que fue motivo de agravios.----------

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

---**REGULAR** los honorarios de E. J. U. y de E. P. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS para cada uno de ellos, con más el IVA si correspondiese. ----------

---**DEJAR CONSTANCIA** de que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal por encontrarse en uso de licencia la restante vocal de Sala Dra. N. Isabel Spoturno (conforme artículo 163 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Extraordinario Nro. 3145/97 STJCh).-----

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

Florencia CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

Marcelo Fernando PERAL
PRESIDENTE

---Registrada como Sentencia Interlocutoria N° <u>__41___</u>/2024 - SICA. - CONSTE.

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA