Trelew, 29 de octubre de 2024.

VISTO Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 74/2024 - ODC (26/07/2024), la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (en adelante la autoridad de aplicación) dispuso "*rechazar el planteo de incompetencia formulado por la empresa C. S.A.".*

Por otro lado, sancionó a T. N. S.A. (en adelante T. N.) con una multa de $1.000.000, por infracción a la Ordenanza N° 11829/13 (conf. artículos 47 y 49 de la LDC).

Para así decidir, la autoridad de aplicación, en primer lugar, indicó que conforme el acta de inspección N° 03/2024, que se labró en la calle X. de J. N° X., de la ciudad de Trelew, donde funcionaba T. N., se constató la infracción a la Ordenanza N° 11829/13. Transcribió el artículo 1, 2 y 3 de la ley VII N° 62, a la que adhiere la referida ordenanza.

A continuación, expresó que por las sentencias de C.A.N.E se han resuelto este tipo de planteos en el que una tarjeta o entidad bancaria alega que solo debe obedecer a la normativa del Banco Central, por contar con legislación específica. Citó jurisprudencia de este Tribunal.

Por otra parte, alegó que los derechos de los consumidores se ven desamparados cuando se limitan a relacionarse telefónicamente o por medios electrónicos con sus clientes en comparación a cuando lo hacían presencialmente. Expuso que, para abaratar costos las empresas cierran la atención al público y, en consecuencia, el consumidor queda aislado y que ello ocurre aun cuando está prohibido por la ley.

Seguidamente, sostuvo que la competencia de la autoridad de aplicación debe ser sostenida en la disposición que se dicte al efecto y afirmó que en el descargo no se ofrecieron pruebas y que, los argumentos expuestos han sido insuficientes para desvirtuar la imputación de no tener atención al público personalizada solo basándose en la normativa del Banco Central.

Expresó que la normativa busca que el consumidor se pueda contactar de manera directa con una persona que resuelva el problema. Argumentó que para dar de alta la tarjeta el consumidor contó con personal y que ahora tomaron la decisión de abandonarlo a su suerte.

Señaló que T. N. es popular en la zona y a nivel nacional, que ello se advierte por las propagandas en la mayoría de los locales comerciales de Trelew y además, detalló que siempre contó con un local comercial grande y visible en una de las calles más importantes de la ciudad.

Florencia CESARI
SECRETARIA SUBROGANTE

Por último, dijo que la infractora deberá publicar en el D. C. una breve reseña del caso y de la parte resolutiva (conf. artículo 47 de la LDC).

II. El 20/08/2024 T. N. interpuso recurso de apelación, que fue concedido el 20/08/2024.

Como primer agravio solicitó que se declare la inconstitucionalidad de la Ordenanza N° 11829/2013 y del *"Digesto de la Provincia de Chubut",* dado que el Banco Central de la República Argentina ejerce la fiscalización sobre las entidades financieras y es quien debe controlar los servicios que prestan. Aseguró que la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew es incompetente para fiscalizar a las entidades financieras.

En su segundo agravio, expresó que el trato a la empresa es discriminatorio y desigual, dado que no se le exige las mismas obligaciones y facultades a otras entidades. Alegó que la Constitución Nacional establece que todos son iguales ante la ley y que dicho principio opera imponiendo un trato igualitario a las personas que se encuentran en iguales circunstancias. Relató que a otras empresas no se les exige que abran sucursales en la ciudad de Trelew ni en ninguna otra localidad de la Provincia del Chubut.

A continuación, detalló los canales de atención al público digitales que posee y precisó que cuenta con local de atención al público en Puerto Madryn.

Como tercer agravio señaló que la Ordenanza le impone mantener un local abierto, alegando que es una decisión estrictamente comercial abrir, cerrar o mantener un local abierto en la localidad. Informó que sufrió una pérdida de la clientela que concurre a la sucursal de Trelew.

En el cuarto agravio atacó la validez del acto administrativo, argumentando la falta de motivación en la graduación de la sanción impuesta. Hizo referencia al artículo 7, inciso e, de la Ley Nacional de Procedimiento Administrativo N° 19549 y destacó que uno de los requisitos esenciales del acto administrativo es la motivación, que implica expresar en forma concreta las razones que inducen a emitir el acto. Citó jurisprudencia.

Especificó que, en el caso, se fijó el valor de la multa de un modo arbitrario. Explicó sobre el principio de proporcionalidad y de razonabilidad y dijo que una utilización desproporcionada de las potestades administrativas representan un quiebre importante en el principio de legalidad y determina la nulidad de la decisión que se toma en consecuencia.

Alegó la violación al derecho de defensa, al debido proceso y al principio de inocencia y planteó también la inconstitucionalidad del requisito de *"solve et repete"*.

Finalmente solicitó que se revoque la sanción e hizo reserva del Caso Federal.

III. De manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada 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 en la 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).

Resulta apropiado efectuar una reseña de las actuaciones llevadas a cabo ante la autoridad administrativa:

1) Conforme al acta de inspección N° 03/2024, se observa que el 01/07/2024 un funcionario del organismo administrativo se constituyó en el comercio de T. N., situado en X. de J. X., de la ciudad de Trelew y verificó que se encontraba cerrado y sin atención al público, constatándose, por ende, la presunta infracción a la Ordenanza N° 11829 del 2013.

2) El 10/07/2024 T. N. presentó su descargo, alegando que el acta de inspección no detalla cuál es la presunta infracción. Destacó que conforme a la normativa del Banco Central no está obligada a tener sucursales físicas para el pago de resúmenes de cuenta. Detalló los canales de pago que posee y expuso que no incumplió la normativa del Banco Central.

3) El 26/07/2024 la autoridad administrativa dictó la disposición apelada.

Ello sentado, de las constancias de las actuaciones se evidencia que la autoridad administrativa en la Disposición N° 074/2024 - ODC, argumentó sobre la competencia de dicho organismo y, por otra parte, realizó manifestaciones genéricas respecto a la obligación de los proveedores de bienes y servicios de mantener atención al público perzonalizada, sin embargo no se expidió sobre la situación particular de la empresa sancionada respecto a la presunta infracción que habría cometido.

Cabe aclarar que la empresa C. S.A no es parte en el proceso y tampoco surge del descargo que T. N. haya planteado la incompetencia de la autoridad administrativa, por lo que no hay duda que la autoridad administrativa resolvió sobre cuestiones que no se condicen con las actuales circunstancias de la causa. Tampoco expresó los fundamentos o los motivos por los cuales sancionó a T. N. con un $1.000.000 (conf. artículos 47 y 49 de la ley N° 24.240).

Florencia CESARI
SECRETARIA SUBROGANTE

Corresponde destacar que el derecho a una decisión fundada presupone, entre otros elementos: expresar las razones de la emisión del acto administrativo, la consideración expresa de sus argumentos y de las cuestiones propuestas, la obligación de decidir expresamente las peticiones y la de fundar las decisiones (conf. esta Sala SICA N° 01/2014, SICA N° 7/2018 con cita a Gordillo, Agustín: "Tratado de Derecho Administrativo", Ed. Fundación de Derecho Administrativo, 2000, Tº 2, págs. IX-16/20).

Bajo tales premisas, no cabe dudas que la disposición recurrida es nula, por carecer de motivación (conf. articulo 26, punto 1, inciso a, artículo 30 y 34, inciso 1, de la ley I N° 18).

Por último, con relación al planteo de inconstitucionalidad del requisito *"solve et repete"*, destacamos que resulta 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, por lo que no es necesario un pronunciamiento del Tribunal al respecto.

En virtud de todo lo expuesto, corresponde declarar la nulidad de la Disposición N° 074/2024 ODC y, en consecuencia, remitir el expediente a la autoridad de aplicación a fin de que dicte un nuevo pronunciamiento, ajustado a las circunstancias del caso y cuestiones planteadas.

V. Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán por el orden causado (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 los abogados P. M. M., en la suma equivalente a ocho (8) 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, RESUELVE:

DECLARAR la nulidad de la Disposición N° 074/2024 - ODC (26/07/2024) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew y, en consecuencia, remitir el expediente al organismo a fin de que dicte un nuevo pronunciamiento.

IMPONER las costas por su orden.

REGULAR los honorarios de P. M. M. en la suma equivalente a ocho (8) 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.

Marcelo Fernando PERAL
PRESIDENTE

Florencia CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° __50___ /2024 - SICA. Conste.

Florencia CESARI SECRETARIA SUBROGANTE