



**G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S**  
“2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD”

**Resolución**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Resolución Expedientes N° 26557614/MGEYA/2018 y N°26654931/MGEYA/2018

---

**VISTOS:**

La Ley N°104 (texto subrogado por la Ley N°5.784), los Decretos N°260/17, N°427/17, N°432/17 y N°13/18, y los expedientes electrónicos N°22821848/DGSOCAI/2018, N°26557614/MGEYA/2018 y N°26654931/MGEYA/2018; y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante las presentes actuaciones tramita el reclamo iniciado, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 (texto subrogado por Ley N°5.784), por la Sra. Laura Gómez, el 26 de septiembre de 2018, contra la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor dependiente de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y contra

la Dirección General Fiscalización y Control de la Agencia Gubernamental de Control que depende del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires;

Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 26, incisos a), c), d) y f), de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), es función del Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información supervisar de oficio el efectivo cumplimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de los sujetos obligados, recibir y resolver los reclamos que ante él se interpongan, mediar entre los solicitantes de información y los sujetos obligados, y formular recomendaciones vinculadas al cumplimiento de la normativa, a la mayor transparencia en la gestión, y al cumplimiento del ejercicio del derecho de acceso a la información pública, entre otras atribuciones;

Que, conforme al artículo 32 de la Ley N°104 (t.s. Ley N° 5.784), aquellas personas que han realizado una solicitud de información quedan habilitadas a interponer un reclamo ante este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información, con la finalidad de iniciar una instancia de revisión, en el caso de denegatoria expresa o tácita de un pedido de acceso a la información, según disponen los artículos 12 y 13 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784);

Que, el 21 de agosto de 2018, mediante EX-2018-22821848-MGEYA-DGSOCAI, la reclamante presentó una solicitud de información ante la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en la que consultó al sujeto requerido información de libros de queja de establecimientos de la Ciudad, desde 2016 a la fecha, y, en particular, (i) estadística con los

motivos de las quejas asentados, (ii) estadística con el rubro de los comercios sancionados, (iii) forma y regularidad en que se controlan los libros de queja de los establecimientos, (iv) estadística de cuál es la forma de atender más empleada para solucionarlo al dejar asentado el motivo en la queja por parte de los establecimientos [*sic*], (v) estadística de eficacia y eficiencia de la utilización de los libros de queja, en cuanto a solucionar el tema que le diera origen, y (iv) estadística de sanciones y motivos que se han dado;

Que, el 7 de septiembre, mediante IF-2018-24808419-DGDYPC, la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor respondió en tiempo y forma a la solicitud efectuada, indicando que, conforme lo establecido por el artículo 12 de la Ley N°2.247 (texto consolidado), es la Agencia Gubernamental de Control la dependencia que realiza inspecciones sobre existencia y correcto funcionamiento de los libros de queja, por lo que esa Dirección requerida no cuenta con los datos que habrían de generar las estadísticas solicitadas, concluyendo que le resulta de imposible cumplimiento brindar respuesta a lo consultado;

Que, ya vencido el plazo para contestar al pedido en tiempo y forma -el 11 de septiembre de 2018-, el 17 de septiembre de 2018, mediante PV-2018-25670230-DGSOCAI y a propósito del IF-2018-24808419-DGDYPC, la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información (DGSOCAI) giró el EX-2018-22821848-MGEYA-DGSOCAI a la Agencia Gubernamental de Control que depende del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, atento a que surgía que era un organismo que debía intervenir en el expediente en trámite;

Que, el 26 de septiembre de 2018, mediante el expediente de solicitud seguía su curso, en los términos del artículo 32 la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), la solicitante interpuso un reclamo ante este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información, cuyo número de referencia es EX-2018-26557614-MGEYA-MGEYA, en el que manifestó que no se le había brindado la información solicitada en su pedido de acceso y explicitó sus agravios;

Que, el 27 de septiembre de 2018, mediante EX-2018-26654931-MGEYA-MGEYA, la solicitante acompañó una nota mediante la que solicitó subsanar un error consignado en su reclamo original, cuyo número de referencia es EX-2018-26557614-MGEYA-MGEYA y refirió al pedido de acceso que le diera origen, que tramitó por EX-2018-22821848-MGEYA-DGSOCAI;

Que, ya iniciado el presente reclamo antes este Órgano Garante, el 2 de octubre de 2018, mediante IF-2018-27158439-DGFYC, la Dirección General Fiscalización y Control de la Agencia Gubernamental de Control que depende del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires respondió a la solicitud iniciada, a partir del pase efectuado por la DGSOCAI, haciendo saber que, a los fines de sus misiones y funciones, no era de su competencia brindar la información requerida por la solicitante y agregando que era la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor el organismo idóneo a esos efectos;

Que, el 23 de octubre de 2018, mediante NO-2018-29103997-OGDAI y NO-2018-29104521-OGDAI, este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información corrió traslado del reclamo a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor dependiente de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y al Dirección General Fiscalización y Control de la Agencia Gubernamental de Control que depende del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, respectivamente;

Que, el 24 de octubre de 2018, mediante NO-2018-29277327-DGDYPC, la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor hizo oportunamente su descargo, en el que señaló que la repartición ya había brindado acabada respuesta a cada una de las consultas esbozadas mediante el IF2018-24808419-DGDYPC, al que remitió, e hizo hincapié en que, más allá de qué repartición inspeccionara los libros de queja, no surgía de la Ley N°2.247 obligación alguna para que el organismo requerido realice estadísticas en orden a las quejas, sugerencias o reclamos y que, partiendo de esa premisa, no se encontraba prevista la posibilidad de producir la información solicitada bajo los parámetros exigidos y aclaro que, más allá de no contemplarse la obligatoriedad de generar las estadísticas peticionadas, ellas solo podrían efectuarse ante

denuncias presentadas ante el organismo y no sobre los motivos o variables que intervienen al momento de no realizar las denuncias y solo plantearlas en el libro de quejas;

Que, el 24 de octubre de 2018, mediante NO-2018-29250219-DGFYC, la Dirección General Fiscalización y Control de la Agencia Gubernamental de Control que depende del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires también hizo en tiempo y forma su descargo, abordando las cuestiones planteadas por la solicitante, indicando que en cuanto a los estadísticas por los motivos de queja asentados en los libros y en cuanto al rubro de los comercios sancionados, producir esa información no es competencia de la Dirección, ya que no es su función evaluar el contenido formulado en los libros de queja de los locales de marras;

Que, en el mencionado descargo, la Dirección General, en cuanto a la consulta sobre la forma y regularidad en que se controlan los libros de queja de los establecimientos, la Dirección explicó que solo puede corroborar que exista un libro de quejas en un local de marras y que, en caso de no existir, procede a labrar el acta correspondiente, aclarando que la Dirección no tiene entre sus funciones analizar o verificar el cumplimiento del contenido de los mencionados libros de queja;

Que, en referencia a las solicitadas estadísticas de sanciones y motivos que se han dado en los libros de queja, la Dirección consultada aclaró que, de acuerdo a sus funciones y misiones, no posee competencia a esos efectos y comunicó que no es el organismo indicado para determinar sanciones de ningún tipo sobre motivos o contenidos impulsados por las quejas y reclamos efectuados en los libros de queja de los diferentes establecimientos comerciales, pero que lo que sí puede hacer es corroborar y librar el acta correspondiente, en caso de que verifique la inexistencia del libro de quejas en los locales comerciales inspeccionados;

Que, este Órgano Garante ya dicho que carece de facultades de investigación dirigidas a desconocer la presunción de legitimidad de la que gozan los actos administrativos en los que los sujetos requeridos realizan sus descargos o responden a las solicitudes, cuando han sido emitidos conforme a derecho y en cumplimiento estricto de sus elementos esenciales, sin vicios aparentes en su validez, en virtud de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Decreto N°1510/97);

Que, este Órgano considera que los sujetos requeridos han cumplido con la solicitud en la medida de sus posibilidades, proveyendo respuesta oportuna y adecuada con la información que se encuentra bajo su posesión, control y custodia, en el estado en que se encuentra al momento de efectuarse la solicitud y justificando por qué no cuentan con lo requerido, en los términos de los artículos 4 y 5 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784);

Que, en ese sentido, el presente es un caso de denegatoria en que la información solicitada no existe y ninguno de los sujetos requeridos tiene obligación legal de producirla en los términos en los que los exige la reclamante (conf. art. 13 Ley N°104), siendo que los motivos de ello han sido correctamente expuestos y señalados por los sujetos consultados, en ambos casos con narrativas accesibles al administrado, tanto en sus respuestas originales como en sus descargos al reclamo, mediante IF-2018-24808419-DGDYPC, IF-2018-27158439-DGFYC, NO-2018-29277327-DGDYPC y NO-2018-29250219-DGFYC;

Que este Órgano Garante actúa como segunda instancia revisora de solicitudes de información no contestadas o contestadas insatisfactoriamente o de manera extemporánea, en virtud de las funciones y atribuciones previstas por la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784) y que es propio que el sujeto obligado que posee o controla la información haya podido expedirse o responder, lo que explica que este Órgano, como buen práctica de la administración haya propiciado el traslado del reclamo a los sujetos obligados considerados custodios de la información requerida, para que puedan hacer su descargo y mejorar su respuesta con mayores precisiones y aclaraciones que las brindadas en la respuesta original;

Que, en los términos de los artículos 34 y 35 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), si la información solicitada no está ni en custodia, ni en poder, ni en control de los sujetos requeridos ni tampoco está dentro

de sus competencias, funciones y atribuciones producir esa información, por lo que, no pudo ser provista debido a que ninguno de los sujetos consultados es competente ni está legalmente obligado a producirla, la provisión de las estadísticas solicitadas bajo los parámetros exigidos resulta de imposible cumplimiento y debe procederse, necesariamente, al rechazo del reclamo presentado en cuanto a este ha devenido abstracto;

Que, por lo explicado y argumentado en el Informe IF-2018-29518615-OGDAI atento a que, salvo pedido expreso de esta instancia revisora, no es necesario que los solicitantes subsanen o rectifiquen sus reclamos, ya que en virtud del principio de informalismo pro administrado este Órgano hará lo propio de oficio cuando las circunstancias del caso así lo permitan, el EX-2018-26654931-MGEYA-MGEYA deberá desestimarse;

Que, hecha la exposición de las cuestiones principales del caso, en honor a la brevedad, debe remitirse a las consideraciones expuestas en el informe IF-2018-29518615-OGDAI, que se entiende íntegramente reproducido en esta resolución y que la motiva y fundamenta;

Por ello, en ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 26, 34 y 35 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784),

## **LA TITULAR DEL ÓRGANO GARANTE DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN RESUELVE**

Artículo 1°.- RECHAZAR por haber devenido ABSTRACTO el reclamo interpuesto, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 (texto subrogado por Ley N°5.784), por la Sra. Laura Vanina Gómez, el 26 de septiembre de 2018, cuyo número de referencia es EX-2018-26557614-MGEYA-MGEYA, contra la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor dependiente de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y contra la Dirección General Fiscalización y Control de la Agencia Gubernamental de Control que depende del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en cuanto dicha información no existe dado que no forma parte de las competencias de ninguno de los sujetos requeridos poseer ni producir la información solicitada.

Artículo 2°. - DESESTIMAR la nota acompañada el 27 de septiembre de 2018, mediante EX-2018-26654931-MGEYA-MGEYA, en cuanto no es necesario que los reclamantes subsanen o rectifiquen reclamos salvo que este Órgano así lo estime y requiera, por lo explicado en los considerandos de esta resolución y en el informe anexo.

Artículo 3°. - Notifíquese al interesado en los términos de los artículos 60 y 61 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, haciéndoles saber que la presente Resolución agota la vía administrativa. Publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y comuníquese a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información Pública, en su carácter de Autoridad de Aplicación, y a la Vicejefatura de Gobierno, en su carácter de superior jerárquico.

