



**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 Expediente N°27368966/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°23244294/DGSOCAI/2018 y N°27368966/MGEYA/2018; y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante las presentes actuaciones tramita el reclamo iniciado, el jueves 4 de octubre de 2018, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 (texto subrogado por Ley N°5.784), mediante Exp. N° 27368367/MGEYA/2018, por la Sra. Laura Gómez contra la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Atención y Gestión Ciudadana del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, del Gobierno de la Ciudad Autónoma 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 atribución 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 funciones;

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, con la finalidad de iniciar una instancia de revisión, en el caso de denegatoria expresa o tácita de un pedido de acceso, según lo disponen los artículos 12 y 13 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784);

Que, el martes 23 de agosto de 2018, la reclamante presentó una solicitud de información, vía *web*, que tramitó bajo el Exp. N° 23099187/DGSOCAI/2018, ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Atención y Gestión Ciudadana del Gobierno de la Ciudad Autónoma, en la que requirió conocer textualmente: “Para no pedir una por una las solicitudes de a defensa del Consumidor y dado que contestan siempre lo mismo. Si se necesitan los números de solicitudes específicos se los adjuntare. Pero ya puse queja y le envié por mail los mismos 1 - ¿Por que en la FIAB de Dorrego y Av Luis Maria Campos siguen algunos puestos la ley de defensa del consumidor? ¿Para que voy a llenar solicitud si contestan vaya a la Comuna 14? 2- ¿Por que contestan ir a la comuna cuando deben ir a verificar in situ el exhibir los precios, la documentación reglamentaria? 3- Se publicitaron inspectores

defensa del Consumidor ¿Cuántas inspecciones hicieron desde que comenzó su gestión? 4¿ Cuántas solicitudes que corresponde vayan a inspeccionar han cerrado sin hacerlo? (Desde que ud esta en su cargo)”, (sic);

Que, el jueves 13 de septiembre, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor contestó dicha solicitud mediante informe IF/2018/25327816/DGDYPC;

Que, el jueves 4 de octubre de 2018, en los términos del artículo 32 la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), la Sra. Laura Gómez interpuso un reclamo ante este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información, cuyo número de referencia es Expediente N°27368966/MGEYA/2018;

Que, en dicho reclamo en primer lugar, solicitó copia de su solicitud original y e-mail a efectos de dar cumplimiento con lo establecido por el art. 33 de la Ley 104 (t.s. Ley N° 5.784), en segundo lugar, se agravia de la respuesta brindada por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor mostrando inconformidad con la misma;

Que, sin perjuicio de lo alegado por la reclamante en su presentación, este Órgano Garante considera que la respuesta brindada satisface íntegramente la solicitud cursada, en cuanto todos y cada uno de los puntos de la solicitud original han sido correctamente respondidos y adecuadamente abordados, mediante informe IF/2018/25327816/DGDYPC;

Que, en lo referente a la solicitud de información número uno y dos, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor informó que: “Respecto a su Reporte SUACI referido a la feria de Dorrego y Av. Luis María Campos, se informa que se labraron las Actas de Constatación Números 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237 y 2238, todas en fecha 30 de agosto de 2018. Del texto de las mismas se desprende que, al momento de las citadas inspecciones, no se verificó incumplimiento a la Ley 4827 de exhibición de precios CABA, ni a la Ley 2696 CABA respecto a la información de Defensa al Consumidor que se debe incluir en los tickets de venta. La contestación que llega vía correo electrónico es una contestación "genérica" y automática que le es enviada al ciudadano informándole el número de Acta que se labró en la inspección realizada. Es por ello, que si Usted considera que a pesar del Acta labrada sigue habiendo una violación a la normativa de consumidores y usuarios y hay relación de consumo, podrá dirigirse a una Comuna a efectos de presentar una denuncia de manera formal. 3.2 Tal como fuera mencionada en el apartado que antecede, los inspectores se han apersonado a las FIAB a constatar la exhibición de precios, conforme facultades conferidas por Ley 757 y Ley 4827 CABA. Del texto de las Actas aludidas en el Punto 3.1 se desprende que no se verificaron infracciones a las normas cuya competencia corresponde auditar”, (sic);

Que, en lo referido al punto 3 de la solicitud, informó que: “ Si bien la redacción de la consulta resulta poco clara, podría inferirse que manifiesta que se publicita que existen inspectores de Defensa y Protección al Consumidor, afirmación que es correcta, actualmente hay un cuerpo de treinta y siete (37) inspectores en la DGDyPC, los cuales se abocan diariamente a verificar las presuntas infracciones reportadas por los miles de ciudadanos que lo hacen; ello, dentro de las posibilidades y prioridades que se determinan de acuerdo a la gravedad del hecho denunciado y potencialidad de consumidores eventualmente damnificados con ese accionar. Desde el año 2016 a la fecha se realizaron 13.705 inspecciones en comercios de la CABA, sea por Reportes de los ciudadanos, como de Oficio y en fechas conmemorativas y de gran afluencia de público”, (sic);

Que, finalmente, en lo referente al punto 4 de la solicitud informa que: “Ninguna solicitud que hubiere correspondido inspeccionar dentro del marco normativo de control, fue cerrada sin haber efectuado la pertinente acción inspectiva. Los casos de solicitudes de inspección que se denegaron (cerraron) fue motivado en que la eventual infracción -del hecho denunciado- no encuadraba en las competencias legales de control del Organismo”, (sic);

Que, este Órgano Garante ya ha dicho que carece de facultades de investigación dirigidas a levantar y desconocer la presunción de legitimidad de la que gozan los actos administrativos en los que los sujetos

obligados responden a los pedidos de acceso y en los que realizan su descargo, si corresponde (Conf. RESOL-2018-20-OGDAI). Esto es así, y deberá estarse a la veracidad de la información provista por el sujeto consultado. Ello siempre que hayan sido emitidos conforme a derecho y en cumplimiento estricto de sus elementos esenciales, sin vicios aparentes en su validez, y en congruencia con la pregunta planteada. Todo lo mencionado, 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, cabe señalar que el sujeto obligado ha dado cabal respuesta a las otras preguntas en los plazos establecidos por el artículo 10 de la referida ley, obrando con diligencia y probidad para otorgar a la solicitante la información requerida;

Que, coincidiendo con lo establecido por la Agencia Nacional de Acceso a la Información Pública (RESOL-2018-8-APN-AAIP), es obligación del Órgano Garante “analizar los casos bajo el principio de la buena fe tanto por parte del organismo como también por parte del solicitante, teniendo en cuenta que, ... La ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos. Se considera tal el que contraría los fines del ordenamiento jurídico o el que excede los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres (...)” (Código Civil y Comercial de la Nación, artículo 10);

Que, en este punto cabe señalar que el artículo 7 de la Ley Modelo Interamericana de la Organización de los Estados Americanos (OEA) indica que: “Toda persona encargada de la interpretación de esta ley, o de cualquier otra legislación o instrumento normativo que pueda afectar al derecho a la información, deberá adoptar la interpretación razonable que garantice la mayor efectividad del derecho a la información”;

Que, cotejando la solicitud original y la respuesta brindada por el sujeto obligado en primera instancia, este Órgano observa que las mismas satisfacen de modo completo su solicitud, en tanto y en cuanto fue provista la información requerida en todos sus puntos en forma clara y detallada, de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N°104 (t.s. por Ley N°5.784);

Que, en relación al pedido por parte de la reclamante de su solicitud original a efectos de dar cumplimiento con lo establecido por el art. 33 de la Ley 104, nuevamente con carácter pedagógico, este Órgano Garante recuerda y aclara que no es necesario que los reclamantes subsanen o rectifiquen reclamos, salvo que este Órgano así lo estime y requiera, cuando las circunstancias del caso no permitan hacer lo propio de oficio;

Que, en relación a la solicitud de *e-mail* para enviar la respuesta recibida, cabe señalar que la misma obra en el expediente N°23244294/DGSOCAI/2018 como informe IF/2018/25327816/DGDYPC, por lo que esta solicitud debe ser desestimada;

Que por todo lo expuesto, este Órgano Garante observa que la solicitud de información presentada por la Sra. Laura Vanina Gómez ha sido íntegramente satisfecha, por lo que corresponde tener la solicitud por contestada y rechazar el reclamo en los términos de los artículos 34 y 35 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784) por haber sido contestado en primera instancia por el sujeto obligado;

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 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 viernes 5 de octubre de 2018, mediante Expediente N°27368966/MGEYA/2018, contra la Dirección General de Defensa y Protección al

Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Atención y Gestión Ciudadana del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cuanto la solicitud de información ha SIDO SATISFECHA de modo completo y adecuado.

Artículo 2°. - DESESTIMAR el reclamo en relación a la solicitud de copia del pedido de información, en tanto y en cuanto obra copia fiel en el expediente electrónico N°23244294/DGSOCAI/2018, donde tramitó la solicitud de información original; y, DESESTIMAR el reclamo en relación a la solicitud de *e-mail* para enviar la respuesta recibida, en tanto y en cuanto la misma obra en dicho expediente como informe IF/2018/25327816/DGDYPC.

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, a 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.