



## 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

### Resolución

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Resolución expediente - EX-2018-33449342- MGEYA-MGEYA

---

### VISTOS:

La Ley N°104 (texto consolidado por Ley N°6.017), los Decretos N°260/17, N°427/17, N°432/17 y N°13/18, y los expedientes electrónicos N° 2018-28041488-MGEYA-MGEYA y N° 2018-33449342-MGEYA-MGEYA; y

### CONSIDERANDO:

Que mediante las presentes actuaciones tramita el reclamo iniciado, el 07 de diciembre de 2018, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 (texto consolidado por Ley N°6.017), mediante Expediente N° 2018-33449342-MGEYA-MGEYA, por la Sra. Laura Gómez contra la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros 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.c. Ley N°6.017), 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.c. Ley N° 6.017), 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 disponen los artículos 12 y 13 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017);

Que, el día 11 de octubre de 2018, la reclamante presentó una solicitud de información, vía *web*, que tramitó bajo el Expediente. N° 2018-28041488-MGEYA-DGSOCAI ante la Dirección General Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información (DGSOCAI) del Ministerio de Gobierno en la que requirió textualmente: “A Defensa del Consumidor. Sobre libro de quejas (Ley 2247) Dado que el art. 10 de la ley 2247: “Autoridad de aplicación: La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios es la autoridad de aplicación a los efectos de la presente Ley”. Si bien el constatar la existencia es responsabilidad de la AGC. Se les solicita 1. Normativa y valores de las sanciones impuestas por incumplimiento de la ley 2. Como controlan y sancionan en caso de cumplirse en la Ley en función de lo establecido en el art 5 de la Ley 2247 3. Desde el 10 de diciembre del 2015 a la fecha cuantas sanciones han puesto (motivos, art. de la ley), cuántas sanciones están firmes,

cantidad de multas y montos. 4. Procedimiento llevado a cabo por constatar el cumplimiento de la Ley 2247 (siendo que la misma no requiere que el usuario ponga en conocimiento o inste la acción de la autoridad de control) 5 Estadística de los motivos (conforme al art 4 de la Ley 2247) por las cuales hay más quejas (desde el 10 de diciembre de 2015 al día de hoy). 6. Personal a cargo de velar por el cumplimiento de la ley 2247. Forma de selección, requisitos, capacitaciones que se dieron desde el 10 de diciembre del 2015 al día de hoy. Cantidad de personal y sus funciones” [sic];

Que, el día 12 de octubre de 2018, mediante providencia N° PV-2018-28280243-DGSOCAI la Dirección General Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información (DGSOCAI) dio traslado de la solicitud a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que, mediante providencia PV-2018-30068103-DFDYPC, de fecha 1 de noviembre de 2018, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor contesta la solicitud, informando: “(1) En relación al 1°, 2° y 4° apartado, se pone en conocimiento que la normativa que resulta aplicable a la Ley 2.247; en cuanto hace al procedimiento administrativo a seguir para la aplicación de sanciones, es la Ley 757 - tal como lo establece en su artículo 4°. Mientras que -tal como lo indica el artículo 5°-, el artículo 47 de la Ley 24.240 establece los montos para aplicar sanciones pecuniarias, abarcando un rango de multas desde pesos cien (\$ 100.-) hasta pesos cinco millones (\$ 5.000.000.-); (2) En lo concerniente al control, se pone en su conocimiento que la norma que rige la materia –conforme texto consolidado- establece en su artículo 12 que “El libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y reclamos, será objeto de las inspecciones realizadas por la Agencia Gubernamental de Control o la dependencia que en el futuro reemplace. Dicha Agencia deberá inspeccionar también, la existencia y correcto funcionamiento del Libro de Quejas On Line, en aquellos sitios que según el Artículo 2° deben poseerlo”. Es en virtud de lo expuesto, que esta Dirección General no realiza el control / inspección al documento en cuestión; (3) En cuanto hace al tratamiento de la queja o reclamo, toda vez que el propio artículo de la Ley 2.247 indica que la misma no será considerada como denuncia por infracción a la Ley 24.240, a la Ley 22.802, ni a la Ley 757, este tipo de trámite deberá ser iniciado conforme lo establecido en la Ley 757; (4) En cuanto hace al punto 5°, teniendo en cuenta que este Organismo no genera estadística en lo que respecta a los motivos por los cuales podrían efectuarse quejas, sugerencias o reclamos; no resulta posible brindar respuesta al requerimiento en el sentido solicitado; (5) En atención al 3° punto, y sin perjuicio que esta Dirección General no elabora estadísticas en cuanto hace a los motivos sancionatorios, se ha podido hallar la imposición ante denuncia presentada -dado que las quejas o reclamos no serán consideradas como denuncias (artículo 4° in fine)-, de una sanción por multa por infracción al artículo 1° de la Ley 2.247 por monto de pesos cincuenta mil (\$ 50.000.-), y cuya disposición se encuentra firme y; (6) Finalmente, al apartado 6°, se le comunica que esta Repartición no dispone específica y exclusivamente de personal avocado al tratamiento de la Ley 2.247.” [sic];

Que, el día 15 de noviembre de 2018, fue notificada la solicitante de dicha respuesta vía cédula de notificación al domicilio informado a tal efecto, según consta en providencia PV-2018-31567046-DGDYPC;

Que, el 7 de diciembre de 2018, en los términos del artículo 32 la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), la Sra. Laura Gómez interpuso un reclamo ante este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información, cuyo número de referencia es Expediente EX-2018-33449342-MGEYA-MGEYA en el que se agravió por considerar que no se le brindó la información solicitada;

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 no escapa al conocimiento de este Órgano que la presente resolución es emitida fuera del plazo de veinte días hábiles previsto por el artículo 34 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), pero que esa circunstancia se encuentra justificada atento a que la misma solicitante ha interpuesto ante este organismo más de 175 reclamos que ya fueron resueltos y un estimativo de otros 350 expedientes que se encuentran en trámite, sumado a 35 pedidos de acceso a la información pública ya respondidos, 80 recursos de reconsideración y jerárquicos presentados en contra de ciertas resoluciones de este Órgano Garante, además de más 24 notas de queja presentadas entre los pasados 5 y 7 de diciembre de 2018, todas estas actuaciones han sido iniciadas en el lapso de cinco meses, a contar desde el mes de septiembre de 2018;

Que lo anteriormente descripto provoca un flujo extraordinario, descomunal e irrazonable de expedientes en trámite ante esta dependencia, impide el normal funcionamiento de este organismo, paraliza su actividad, sobrepasa sus capacidades técnicas y humanas generando un imposibilidad fáctica de poder cumplir con la emisión temporánea de las resoluciones respecto de sus reclamos iniciados, considerando además los recursos limitados con los que este organismo cuenta -dos asesores legales y un asistente general- y que, aun así, este Órgano con buena fe, atiende y resuelve todas y cada una de sus presentaciones, cumpliendo acabadamente con sus competencias, con los términos y el espíritu de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), atendiendo la finalidad de aquella norma;

Que, cabe traer a colación que los derechos más nobles pueden ser susceptibles de un ejercicio abusivo e irrazonable, todo depende del uso de la garantía que haga su titular y vale recordar que el abuso del derecho implica un ejercicio antifuncional de un derecho, cuando se lo utiliza de modo inequitativo o irrazonable, afectando los derechos de otros, por lo que suele decirse que hay un ejercicio abusivo de un derecho toda vez que este no se ajuste a los fines para los que ese derecho en particular fuera reconocido (Herrera y Caramelo 2015 – Código Civil y Comercial Comentado);

Que, con lo anterior, cabe advertir que toda vez que, como en este caso, se presenta un solicitante compulsivo, que monopoliza la atención de los recursos de la administración, su consecuencia, intencional o eventual, es, restringir el derecho de otros solicitantes y/o reclamantes, por la concentración de recursos de la administración que provoca el cumplimiento de las solicitudes o reclamos abusivos-compulsivos, así como, impedir el normal funcionamiento del organismo y generar un dispendio de los recursos de la administración;

Que, todo lo expresado coincide 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, sin perjuicio de lo alegado por la reclamante 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 providencia PV-2018-30068103-DFDYPC de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017);

Por ello, en ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 26, 34 y 35 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017),

# 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 consolidado por Ley N°6.017), por la Sra. Laura Vanina Gómez, el 7 de diciembre de 2018, mediante Expediente N° 2018-33449342-MGEYA-MGEYA, contra de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cuanto la solicitud de información fue respondida de modo completo y adecuado de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017).

Artículo 2°. – 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. Cumplido, archívese.