



## 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

"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

### Resolución

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Resolución Reclamo EX-2018-33448242-MGEYA-MGEYA

---

**VISTO:**

La Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), los Decretos N°260/17, N°427/17, N°432/17 y N°13/18, y los expedientes electrónicos EX-2018-33448242-MGEYA-MGEYA y EX-2018-31796713-MGEYA-MGEYA;

**CONSIDERANDO:**

Que mediante las presentes actuaciones tramita el reclamo interpuesto el 10 de diciembre de 2018, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 de Acceso a la Información Pública, por una reclamante particular contra la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor;

Que, conforme el artículo 26, incisos a), c), d) y f) de la Ley N°104, son atribuciones del Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información, entre otras, recibir y resolver los reclamos que ante él se interpongan, supervisar de oficio el efectivo cumplimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de los sujetos obligados, mediar entre los/as 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;

Que, en virtud del artículo 32 de la Ley N°104, aquellas personas que hayan realizado un pedido de acceso a la información pública 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 brindarla, según lo disponen los artículos 12 y 13 de la Ley N°104;

Que el 9 de noviembre de 2018, la reclamante solicitó a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, información sobre cuestiones relativas a su competencia, surgiendo de las constancias de los expedientes que el sujeto obligado, mediante informe IF-2018-31497735-DGDYPC, se dirigió a la ciudadana informando que el pedido de información no resultaba del todo legible, acompañando al efecto copia de la nota presentada, solicitando sea efectuado en computadora, máquina de escribir o en letra clara de imprenta para poder dar respuesta, lo que fue notificado con fecha 16 de noviembre de 2019;

Que asimismo, con fecha 20 de noviembre de 2019, la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor puso en conocimiento a la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información, Autoridad de Aplicación de la Ley 104, que ha procedido a la devolución del requerimiento efectuado por reclamante toda vez que el mismo no resultaba del todo legible, la cual dio por finalizado el trámite consignando la respuesta del sujeto obligado con fecha 5 de diciembre de 2018;

Que, el 10 de diciembre de 2018, de conformidad con el artículo 32 de la Ley N°104, la reclamante

interpuso el reclamo ante el Órgano Garante, por considerar insatisfecho el mencionado pedido de acceso a la información pública;

Que, en reiteradas oportunidades, este Órgano Garante ha 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 obligados responden a los pedidos de acceso a la información pública y, de corresponder, en los que realizan sus descargos, por lo que estará a la veracidad de la información provista por el sujeto obligado, siempre que aquellos hayan sido emitidos conforme a derecho y en cumplimiento estricto de sus elementos esenciales, sin vicios aparentes en su validez y en congruencia con las preguntas planteadas, según lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Conf. RESOL-2018-20-OGDAI y otras);

Que, previo a continuar, corresponde aclarar que no escapa al conocimiento del Órgano Garante que la presente resolución es emitida fuera del plazo de 20 días hábiles previsto en el artículo 32 de la Ley N°104, pero que ello se encuentra justificado atento a que la misma solicitante ha interpuesto 50 expedientes que no referían a pedidos de información pública, más de 400 reclamos que ya fueron resueltos y un estimativo de otros 40 que se encuentran en trámite, sumados a 39 solicitudes de acceso a la información pública frente a este organismo que fueron adecuadamente respondidas, 78 recursos de reconsideración y jerárquicos, 24 notas de queja y 17 peticiones ciudadanas, todo iniciado en el lapso de cinco meses, a contar desde septiembre de 2018;

Que lo anteriormente descripto provocó un flujo extraordinario, descomunal e irracional de expedientes en trámite ante esta dependencia que sobrepasó sus capacidades técnicas y humanas, impidiendo su normal funcionamiento y paralizando así su actividad, lo que generó una imposibilidad fáctica de poder cumplir con la emisión temporánea de las resoluciones sobre los reclamos iniciados y que, aun así, el Órgano Garante, con buena fe, atendió cada una de sus presentaciones, cumpliendo acabadamente con sus competencias conforme los términos y el espíritu de la Ley N°104 (Conf. RESOL-2019-2-OGDAI y otras);

Que, en este orden de ideas, corresponde señalar que los derechos más nobles pueden ser susceptibles de un ejercicio abusivo e irrazonable, es decir, pueden ser utilizados de modo inequitativo o sin ajustarse a los fines para los que fueron reconocidos, afectando los derechos de otros/as (Caramelo, Herrera y Picasso (Dirs.), *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado*, 2015) (Conf. RESOL-2019-2-OGDAI y otras);

Que, con lo anterior, cabe advertir que toda vez que, como en este caso, se presenta un/a solicitante y/o reclamante compulsivo/a que monopoliza la atención de la administración, la consecuencia, intencional o eventual, es la restricción del derecho de otros/as solicitantes y/o reclamantes, así como el impedimento del normal funcionamiento del organismo y el despilfarro de recursos públicos (Conf. RESOL-2019-2-OGDAI y otras);

Que en el mismo sentido se ha expresado la Agencia Nacional de Acceso a la Información Pública, aclarando que tampoco el artículo 10 del Código Civil y Comercial de la Nación ampara el ejercicio abusivo de los derechos —o sea, aquel que contraría los fines del ordenamiento jurídico o excede los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres—, por lo que es obligación del Órgano Garante analizar los casos bajo el principio de la buena fe tanto por parte del organismo como de los/as reclamantes (Conf. RESOL-2018-8-APN-AAIP);

Que, finalmente, cabe mencionar que el artículo 7 de la Ley Modelo Interamericana sobre Acceso a la Información de la Organización de los Estados Americanos indica que “[t]oda 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, con carácter pedagógico, este Órgano Garante nuevamente reitera a la solicitante (conf. RESOL-2018-133-OGDAI) la recomendación de redactar las solicitudes en forma clara, directa y con estilo simple, para que: a) los sujetos obligados puedan responder en forma completa la solicitud de información y, b) el

Órgano Garante pueda comprender cabalmente lo solicitado a los fines de analizar la calidad de las respuestas brindadas;

Que, nuevamente con carácter pedagógico, se recuerda a la reclamante (conforme Resolución 50-OGDAI-2019) 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. En este sentido, es propio que el sujeto obligado que posee o custodia la información haya podido expedirse o responder en una primera instancia. En los casos donde el reclamo se inició sin haber existido esa posibilidad, se ponderan algunos principios: la buena de las partes, la defensa por parte del sujeto obligado, el principio de informalismo y el principio de duda en favor del solicitante (*in dubio pro petitor*). Este Órgano Garante, según el caso, propiciará la presentación de una nueva solicitud por parte del solicitante, el traslado del pertinente reclamo al sujeto obligado o la emisión de la resolución ordenando la entrega información;

Que en el presente caso se observa la buena fe de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor en brindar la información en su poder y bajo su custodia, así como arbitrar los medios para responder satisfactoriamente la solicitud de información, en tanto brindó oportunidad a la solicitante de aclarar su presentación, siendo la posterior inacción de la solicitante lo que impidió concluir la tramitación de la información en primera instancia con una respuesta a lo solicitado;

Que atento lo expuesto, corresponde desestimar la presentación efectuada dado que no constituye una presentación que habilita la intervención del Órgano Garante como instancia revisora en los términos de los artículos 26, inciso c), y 32 de la Ley N°104; sin perjuicio que la reclamante está en su derecho de presentar una solicitud de información ante el sujeto obligado con los recaudos señalados en la presente resolución;

Que, finalmente, en línea con lo anteriormente expresado, este Órgano Garante alienta a la solicitante a que presente un nuevo pedido de acceso, consignando con claridad y en forma legible lo solicitado, a los fines de obtener una respuesta adecuada del sujeto obligado;

Por ello, en ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 26, 34 y 35 de la Ley N°104,

## **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 por la reclamante contra la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, por no tratarse de un reclamo de acceso a la información pública, toda vez que no ha podido concluirse la tramitación de la primera instancia, impidiendo la intervención del Órgano Garante como instancia revisora en los términos de los artículos 26, inciso c), y 32 de la Ley N°104.

Artículo 2°. – Notifíquese a la interesada en los términos de los artículos 60 y 61 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la CABA, haciéndole saber que la presente resolución agota la vía administrativa. Publíquese en el Boletín Oficial de la CABA y comuníquese a la Dirección General de Defensa y Protección del 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.

