Trelew, 05 de junio de 2024.-

VISTOS: estos autos caratulados: “R. A. S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (S., M.)” (Expte. N° 37- Año 2025 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto el 17/12/2024 (fs. 75/89) por R. A. S.A. (en adelante, R.) contra la Disposición N° 421/2024 DGDPCyU del 11/12/2024 (fs. 64/67vta.) de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Chubut, el cual fue concedido con efecto suspensivo por la Disposición N° 033/2025 DGDPCyU de fecha 16/01/2025 (fs. 90/90vta.).

Y CONSIDERANDO:

I.- Que el presente expediente se inicia con motivo de la denuncia formulada por la Sra. M. S. con fecha 03/03/2023 (fs. 2/3vta.), contra R. A. S.A., en razón de haber adquirido un vehículo R. Oroch Privilege 2.0, dominio X., que –conforme la denuncia realizada– al poco tiempo de su entrega comenzó a presentar fallas en la computadora de a bordo y, a pesar de haber sido sometido a todos los services en tiempo y forma, no se le brindó una solución efectiva por parte de las codenunciadas. La parte denunciante solicitó expresamente el cambio de unidad.

Dicha denuncia habría sido notificada el 15/03/2023 a A. S.A. (en adelante A.) y R. A. S.A., según constancias de fs. 13/16. A. contestó el 29/03/2023 a fs. 17/25 y R. a fs. 26/30 (sin constancia de fecha). El 02/05/2023, la consumidora informó que había ingresado nuevamente el vehículo al taller para su reparación (fs. 41/43). Este escrito fue notificado a A. S.A., quien no respondió dentro del plazo de cinco días otorgado.

El 09/05/2024 se labró el Acta de Imputación N° 17/2024 DGDPCyU/STR, imputando a ambas empresas las infracciones a los arts. 4, 10 bis, 11, 12, 13, 15, 17 inc. a, 40 y 40 bis de la Ley 24.240. Esta imputación fue notificada a R. S.A. el 22/05/2024 y a A. S.A. el 13/05/2024, sin que ninguna de ellas formulara descargo.

En razón de ello, el 01/08/2024 se dictó la Disposición N° 129/2024 DGDPCyU, declarando a ambas rebeldes, siendo notificada en fecha 02/08/2024 a A. y el 09/08/2024 a R., conforme constancias de fs. 55/57vta.. Posteriormente, R. solicitó el cese de rebeldía y formuló descargo a fs. 58/61vta., lo que fue admitido por Disposición N° 198/2024 DGDPCyU de fecha 24/09/2024 (fs.62/62vta.).

Finalmente, el 11/12/2024 se dictó la Disposición N° 421/2024 DGDPCyU (fs. 64/67vta.), por la cual se ordenó a R. y a A. a que en el plazo de 15 días sustituyan el vehículo R. Oroch Privilege 2.0, Dominio X. entregado a la consumidora, por otro de similares características y precio de mercado, debiendo costear los gastos de inscripción registral y entrega de la unidad. Asimismo, sancionó a ambas proveedoras con una multa

de $1.014.567,78 para cada una por infracción a los arts. 4, 11, 13, 17 inc.a, de la ley 24.240 y el art. 6 de la ley VII- N° 22

II.- R. A. S.A. fue notificada de dicha disposición el 17/12/2024 (fs. 68/74) y dedujo recurso de apelación el 17/12/2024 (fs. 75/89).

El recurso fue concedido con efecto suspensivo mediante Disposición N° 033/2025 DGDPCyU de fecha 16/01/2025 (fs. 90/90vta.), habiendo ingresado el expediente a esta Cámara para su conocimiento el 10/02/2025 ante la elevación ordenada por el organismo el 03/02/2025 mediante Nota N° 100/2025 DGDyPCyU (fs. 92).

La recurrente no cuestiona concretamente el contenido de la Disposición sino que centra su cuestionamiento en que el acto administrativo carece de elementos propios esenciales para ser considerado válido.

Concretamente, solicita que se declare operada la caducidad del procedimiento administrativo por haberse excedido los plazos dispuestos por los arts. 6 de la ley VII - 22 y el art. 47 de la ley I-18.-

Alega que el organismo violó los plazos previstos por la normativa para el dictado del acto administrativo por lo que deviene incompetente en razón del tiempo y ello conlleva a que se deba declarar la nulidad de dicho acto.

Advierte que se excedió tanto el plazo de 75 días establecido por el art. 6 de la ley VII - 22 para la instancia sumarial iniciada “en el mes de noviembre de 2023” (sic), como el de 10 días pare el dictado de la Disposición y el de 6 meses residual de la Ley de Procedimiento Administrativo. Señala que la denuncia se inició en el mes de marzo de 2023, hace ya un año y 9 meses. Cita extensa doctrina y jurisprudencia para dar sustento a su postura.

III.- En tales condiciones, se procederá a tratar la cuestión de la caducidad del procedimiento administrativo planteada por la recurrente por el exceso de los plazos previstos en la legislación local para el dictado de la disposición recurrida, para lo cual citó el art. 6 de la ley VII - 22 y el art. 47 de la ley I-18.-

Al respecto, le asiste razón a la impugnante toda vez que, un primer resumen cronológico del expediente arroja el siguiente resultado: entre la presentación de la denuncia el 03/03/2023 (fs. 02/03vta.) y el dictado de la disposición condenatoria del 11/12/2024 transcurrieron largamente tanto los plazos más breves previstos en la Ley Provincial VII - N° 22 (conf. art. 6, inc. d), como los más extensos contemplados en la Ley Provincial I - N° 18 (conf. art. 47).

Esta cuestión de los plazos previstos en los dos ordenamientos normativos es relevante porque determina que, entre la denuncia y la disposición administrativa condenatoria

transcurrió, incluso, el plazo más extenso para que la Administración lleve adelante procedimientos de este tipo.

Dicho de otro modo: el organismo oficial utilizó un poco menos de dos años para terminar un procedimiento que debía concluir en 75 días hábiles, según lo establecido en el art. 6 inc. d) de la ley VII - 22, o en 6 meses conforme el plazo contemplado en el art. 47 de la ley I - 18.-

Más aún: esos plazos también habían transcurrido entre el inicio de las actuaciones con la denuncia del 03/03/2023 y el Acta de Imputación N° 17/2024 DGDyPCyU/STR del 09/05/2024 (fs. 48/48vta.). Esta última circunstancia pone en evidencia que aún antes del inicio de la instrucción sumarial los plazos del procedimiento habían expirado.

En ese orden de ideas, no debe perderse de vista que el art. 6, inc. d, Ley VII N° 22 dispone que "…La instrucción sumarial no podrá durar más de setenta y cinco (75) días hábiles administrativos…" y que el art. 47 de la Ley I-18, establece que "No podrá exceder de seis meses el tiempo que transcurra desde el día en que se inicie un procedimiento administrativo hasta aquel en que se dicte resolución, a no mediar causas excepcionales, debidamente justificadas, que lo impidieren, las cuales se consignarán en el expediente por medio de diligencia firmada por el jefe de la sección correspondiente."

Es poco lo que puede agregarse frente a una cuestión que es, en simultáneo, irrebatible e irreversible: la administración, en este asunto, consumió todo el plazo que tenía para realizar su tarea como autoridad de aplicación de la Ley 24.240, sin brindar razones que justifiquen tal accionar y sin que surjan las mismas del expediente que arriba a esta Alzada.

En esa misma línea de ideas, Gordillo aporta una reflexión que es apropiada para este caso: El tema de la lentitud del procedimiento y su lesión a la efectividad de la tutela está presente desde tiempo inmemorial en el derecho, pero ha comenzado a constituirse en su *leit motiv*… Por ello quienes se dedican a tutelar las potestades de la administración y protegerla de las consecuencias de sus arbitrariedades, sin importarles la demora para el particular, no advierten que descolocan más aún al país en el concierto de las naciones. (Gordillo, Agustín, Tratado de Derecho Administrativo, Buenos Aires, Fundación de Derecho Administrativo, 2000, T 4, p. VIII-1).

Es que, cuando el organismo administrativo, sin motivo que lo justifique, dispone de más tiempo que el asignado por la ley para cumplir el procedimiento administrativo y la correspondiente decisión, provoca un desorden burocrático que transciende lo meramente procedimental porque afecta los derechos sustantivos de los administrados sujetos a su autoridad.

Resulta determinante remarcar que entre la última actuación llevada a cabo en la etapa conciliatoria, esto es, el traslado del escrito de la denunciante del 02/05/2023 y el Acta de Imputación N° 17/2024 DGDyPCyU/STR del 09/05/2024, transcurrió más de un año sin que el expediente tuviera ningún tipo de movimiento o avance útil para su conclusión.

Esto significa que aún antes de empezar el debate y probar los hechos denunciados ya se había agotado el tiempo dispuesto por el art. 47 de la ley I - 18.

No se trata de caer en rigorismos excesivos a la hora de contar los términos frente a una burocracia que se sabe sobrecargada. Empero, se debe impedir la arbitrariedad que supone que la autoridad administrativa se arrogue la facultad de concederse plazos más prolongados que los legales para realizar la tarea encomendada para la tutela de los administrados.

No hay nada en el expediente que justifique la demora de aproximadamente dos años entre la denuncia de la consumidora del 03/03/2023 y la Disposición administrativa N° 421/202 DGDCyPU del 11/12/2024 que condenó a las codenunciadas.

Los principios tutelares de la ley de defensa del consumidor no incluyen, desde luego, que las disposiciones condenatorias de la autoridad de aplicación se dicten sin que se respeten los límites legales; ello, especialmente en el caso de los plazos procedimentales, adquiere ribetes de suma importancia porque entran a jugar nociones sustantivas del derecho tales como la seguridad jurídica.

La lentitud de la autoridad de aplicación debe ser considerada como un virtual abandono de la instancia que debía llevar adelante, con acentuada oficiosidad, en apenas 75 días hábiles para la etapa de instrucción sumarial (art. 6, inc. d, Ley VII, 22) que, en el caso, se tradujo en un poco más de 7 meses.

La seguridad jurídica es un bien jurídico de raíz constitucional. La incerteza acerca de los plazos de duración de un proceso judicial o de un procedimiento administrativo afecta el debido proceso adjetivo; y esa afectación pone en crisis todo el sistema constitucional de defensa en juicio. La doctrina es clara en este punto y ha señalado que: “El derecho a ser juzgado dentro de un plazo razonable se encuentra incluido dentro del bloque constitucional de manera expresa a partir de la reforma constitucional de 1994, por vía de la incorporación de los Tratados de Derechos Humanos enumerados en el art. 75, inc. 22. Aunque de esta reforma la CSJN había sostenido…que esta garantía estaba abarcada en el texto constitucional, a través de la garantía de la defensa en juicio, art. 18, CN…” (Artabe Eugenia, La garantía del plazo razonable, en Gargarella - Guidi, Comentarios de la Constitución Argentina, Buenos Aires, La Ley, 2016, T II, p. 479).

Los plazos procesales y procedimentales deben ser razonables para no poner en jaque ni la seguridad jurídica ni la equidad como valores primordiales del Derecho. Así, la doctrina tiene dicho que: La tutela jurisdiccional debe ser también oportuna. El derecho a la oportunidad no sólo se vincula con la tutela anticipatoria, sino también con el uso racional del tiempo procesal por parte del demandado y del juez (De los Santos, Mabel Alicia, El debido proceso ante los nuevos paradigmas, La Ley, La Ley 2012-B, 1062).

Asimismo, es oportuno señalar que el término de seis meses, contemplado por el art. 47 inc. "1" de la Ley I Nro. 18, es un verdadero plazo de caducidad que, como tal, puede ser constatado de oficio por la jurisdicción en resguardo del derecho a una tutela efectiva. Es que de no ser así, estaríamos ante una mera formalidad de una norma que impondría un plazo determinado cuyo incumplimiento no generaría otra consecuencia que no sea la de poner el retardo en conocimiento del Ministro correspondiente -art. 47 inc. "2" de la ley citada-, sin advertirse beneficio alguno para el administrado. Y es que, como señala Gordillo: "La calidad y eficiencia de la revisión judicial depende de la calidad y eficiencia de la actividad administrativa, por lo cual la justicia que no corrige sino sanea los vicios administrativos -creyendo con ello ser más eficaz y expeditiva, menos formalista- no hace sino perpetuar las causas de su propia ineficiencia" (Gordillo, Agustín, obra y tomo citado, pág. VIII-2).

La manda constitucional y convencional que establece que el sumario sea resuelto en un plazo razonable se impone, no ya como plazo de caducidad, sino como presupuesto de validez del procedimiento en tanto resulta ser un requisito esencial del acto administrativo. Y esto determina que si el procedimiento administrativo no se llevó en un plazo razonable se encontrará fatalmente viciado y corresponderá, entonces, la revocación del acto dictado en su consecuencia.

Para finalizar, es oportuno señalar que este criterio ya fue asumido por esta Sala en distintos expedientes resueltos con anterioridad (Conf., SICA N° 04/18; SICA N° 10/18; SICA N° 11/18; SICA N° 14/18; SICA N° 02/19; SICA N° 04/19; SICA N° 07/2024, SICA N° 11/24, entre otras).

IV.- Por las razones expuestas, este tribunal entiende que corresponde declarar operada la caducidad del procedimiento administrativo, lo que conduce a revocar la Disposición N° 421/2024 DGDCyPU de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Chubut dictada el 11/12/2024 (fs. 64/67vta.) en todas sus partes.

Es importante señalar que lo resuelto en la presente, no impide que el consumidor que considera afectados sus intereses pueda promover la satisfacción de su reclamo a través del

inicio de las acciones judiciales que estime pertinente, conforme a lo dispuesto por el artículo 52 de la LDC.

V.- Las costas serán soportadas por su orden, atento lo establecido en el art. 11 Ley VII Nro. 22.

En cuanto a los honorarios correspondientes al Dr. E. P., letrado apoderado de la recurrente, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido, corresponde fijarlos en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro.4) con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes23.349 y 23.871), siempre, claro está, que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.-

En su mérito, la sala “B” de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE**:

I) **DECLARAR** operada la caducidad del proceso administrativo y en consecuencia revocar, en todas sus partes, la Disposición N° 421/2024 DGDCyPU de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Chubut dictada el 11/12/2024 (fs. 64/67vta.).-

II) **IMPONER** las costas en el orden causado (conf. art. 11, de la ley VII Nro. 22 y art. 69, segunda parte del C.P.C.C.).

III) **REGULAR** los honorarios del Dr. E. P., en la suma equivalente a 8 Jus, con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

IV) **REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE**.-

ALDO LUIS DE CUNTO
JUEZ DE CAMARA

SERGIO RÚBEN LUCERO
PRESIDENTE

GUILLERMO NICOLÁS WALTER
JUEZ DE CAMARA

REGISTRADA BAJO EL N° 17 DEL AÑO 2025 - SICA - CONSTE.-

PABLO SEBASTIÁN ETCHART SECRETARIO DE CÁMARA