Trelew, 12 de mayo de 2026.

VISTOS:

Estos autos caratulados: **" <PER_1> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<PER_2>" (Expte. N° 15 - Año 2025 CAT),** venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por <PER_3> el 13/01/2026 (fs. 91/97vta.) contra la Disposición N° 443/2025 DGDPCyU dictada el 30/12/2025 por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (fs. 83/86), concedido mediante Disposición N° 013/2026 del 29/01/2026.

Y CONSIDERANDO:

I Mediante la Disposición N° 443/2025 DGDPCyU del 30/12/2025, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (en adelante, la autoridad de aplicación) ordenó al Sr. <PER_3> que, en el plazo de 10 días, abonara al Sr. <PER_4> la suma de $14.983.911,82, en concepto de daño directo. Además, le impuso la sanción de apercibimiento por infracción a los arts. 4, 19 y 23 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Para así decidir, sostuvo que el denunciado incurrió en una violación a los artículos mencionados al verificar que, en su carácter de proveedor, no brindó información clara, suficiente y detallada respecto de las causas de las fallas denunciadas ni sobre las reparaciones efectuadas; incumplió las condiciones del servicio contratado al no lograr una reparación eficaz del vehículo; y tampoco corrigió adecuadamente los defectos dentro del plazo legal, persistiendo las deficiencias constatadas.

En función de ello, concluyó que se encontraban reunidos los presupuestos necesarios para la procedencia del daño directo reclamado, el que fijó en la suma de $14.983.911,82, imponiendo además la sanción de apercibimiento antes referida.

II Contra dicha resolución <PER_3> interpuso recurso de apelación.

Cuestiona, en primer término, la valoración de los hechos efectuada por la autoridad administrativa. Sostiene que la relación comercial habría sido mantenida por el denunciante con <PER_5> y no con su persona, afirmando que su actividad se limitó a tareas específicas de rectificación de piezas de motor, sin intervención en la reparación integral del vehículo, su ensamblaje o puesta en funcionamiento. Niega haber percibido pagos del denunciante y atribuye las demoras y desperfectos denunciados a terceros ajenos a su intervención, señalando además que la omisión de citar al mecánico interviniente afectó su derecho de defensa.

Asimismo, cuestiona la configuración de las infracciones a los arts. 4 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor. Alega que cumplió con el deber de información respecto de los trabajos efectivamente realizados y que la autoridad administrativa interpretó erróneamente el alcance de la prestación a su cargo, pues ésta no comprendía la reparación integral del.

Documento anonimizado por AymurAI

automotor sino únicamente tareas puntuales de rectificación, las que —según sostiene— fueron ejecutadas correctamente

También se agravia de la procedencia y cuantificación del daño directo, alegando ausencia de nexo causal, insuficiencia probatoria y desproporción del monto fijado, el que incluso —afirma— superaría el valor del vehículo. Añade que la determinación de daños de tal complejidad excedería la competencia de la autoridad administrativa.

Finalmente, plantea la caducidad del procedimiento administrativo. Sostiene que entre su descargo del 19/12/2023 y el planteo de caducidad formulado el 17/10/2024 transcurrió un lapso superior al previsto por la Ley VII N° 22 y que, además, desde el 23/12/2024 hasta la notificación del acto administrativo el 07/01/2026 medió más de un año sin actividad útil. Afirma que tales planteos no fueron tratados por la autoridad administrativa, configurándose —a su entender— una afectación al debido proceso y al plazo razonable.

III Según ha sido señalado en otras oportunidades, esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitado a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (este Tribunal: Sala 3, SICA 5/2025; Sala A, SICA 06/2011, SICA 12/2017 y SICA 16/2025, entre otras y Sala B, SICA 12/2025, con cita a STJCh, SD No 18/SRE/2002, SD No 13/SCA/2006, y SI No 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal, Cassagne, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", LL, 2008-E, 1274).

En el ejercicio de ese control, corresponde —justamente— verificar si medió o no exceso de poder que invalide el acto, examinando su legitimidad o validez formal y su legalidad o validez sustancial. Ello en tanto es atribuible al poder jurisdiccional determinar los límites de actuación del Poder Administrador en los casos concretos (conf. Cassagne, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", L.L, 2008-E, 1274).

IV En el marco expuesto corresponde abordar en primer término el agravio vinculado con la caducidad del procedimiento administrativo, en tanto su eventual procedencia torna innecesario el tratamiento de los restantes cuestionamientos introducidos por la recurrente.

Para dar respuesta al planteo, corresponde analizar si la extensión del trámite sumarial vulneró la garantía de defensa en juicio y el derecho a obtener una decisión en un "plazo razonable" (art. 18 de la CN y art. 8 inc. 1 de la CADH).

Documento anonimizado por AymurAI

Cabe recordar que en reiteradas oportunidades esta Alzada ha manifestado que los plazos del procedimiento administrativo deben conjugar, equilibradamente, el menor término previsto en el art. 6, inc. d, de la Ley Provincial VII N° 22 (75 días hábiles) y el plazo más largo (6 meses) establecido en el art. 47 de la Ley Provincial I N° 18 (CAT, Sala B: SICA 13/2019, SICA 05/2020, SICA 13/2021, entre otros; Sala 3: SICA 1/2026 y SICA 4/2026). Tal criterio procura compatibilizar los intereses comprometidos en las relaciones de consumo con las exigencias propias del debido proceso administrativo.

Lo señalado exige a la Administración que se expida dentro de un "plazo razonable", evitando que se prolongue el estado de indefinición para el investigado (conforme CSJN, " <PER_6> y otros c/ BCRA", del 26/06/12, y " <PER_7>y otros c/ BCRA", del 19/11/13); concepto que debe apreciarse según la complejidad del litigio, la conducta de las partes y la diligencia de las autoridades competentes en la conducción del proceso (conforme Sala A, SICA 34/2023, con cita a STJCH SD N° 9/SCA/08 y al Informe de la Comisión Americana No 12/96 del 01/03/1996).

El procedimiento en materia de consumo es de carácter administrativo, por lo que le es plenamente aplicable el principio de inviolabilidad de la defensa en juicio previsto en el art. 18 de la Constitución Nacional y en el art. 44 de la Constitución Provincial. Tales garantías resultan exigibles también en los procedimientos administrativos sancionatorios, en tanto constituyen una manifestación del poder punitivo del Estado.

Bajo tales parámetros corresponde examinar el desarrollo concreto del procedimiento.

En el marco interpretativo expuesto, le asiste razón a la impugnante toda vez que un primer resumen cronológico del expediente arroja el siguiente resultado: entre la denuncia del 14/02/2023 (fs. 2/2vta.) y el dictado de la disposición condenatoria del 30/12/2025 transcurrieron largamente tanto los plazos previstos en el art. 6 inc. d) de la Ley VII N° 22 como el plazo de seis meses contemplado en el art. 47 de la Ley I N° 18. Dicho de otro modo: el organismo administrativo utilizó casi tres años para concluir un procedimiento que debía finalizar en 75 días hábiles administrativos o, aun tomando el plazo más extenso, dentro de seis meses.

Más aún, esos plazos ya se encontraban excedidos al momento del dictado del Acta de Imputación N° 72/2023 DGDyPCyU/STR del 01/12/2023 (fs. 58/58vta.), circunstancia que evidencia que aun antes del inicio de la instrucción sumarial los términos legales habían expirado.

Pero aun si ello se obviara, lo relevante es que luego del dictado del acta de imputación transcurrieron extensos períodos de inactividad sin actuaciones relevantes orientadas a la resolución del conflicto. En tal sentido, luego del descargo efectuado por el denunciado el 19/12/2023 (fs. 62/64), solo luce una constancia relativa al cúmulo de trabajo del organismo (fs. 65) y, más de cinco meses después, una presentación del consumidor de fecha

Documento anonimizado por AymurAI

13/05/2024 (fs. 66). Posteriormente se emitió el Dictamen N° 18/2024 del 01/10/2024 (fs. 71/71vta.), en el que se justificó la demora en la falta de personal y complejidad de los trámites.

Luego, el denunciado planteó la caducidad mediante presentación del 17/10/2024 (fs. 73/74) y recién el 18/12/2024 se dispuso la apertura a prueba (fs. 75). Finalmente, luego de más de un año sin actividad útil desde la última presentación del denunciado del 23/12/2024 (fs. 80/82), se dictó la Disposición N° 443/2025 recurrida en estas actuaciones.

Resulta determinante remarcar que entre dicha presentación del 23/12/2024 y el dictado de la disposición del 30/12/2025 transcurrió más de un año sin movimiento relevante del expediente. Solo considerando dicho período, se encontraba agotado el plazo máximo previsto por el art. 47 de la Ley I N° 18.

No se trata de caer en rigorismos excesivos frente a una administración que se sabe sobrecargada. Sin embargo, debe impedirse la arbitrariedad que supone que la autoridad administrativa se arrogue la facultad de concederse plazos más extensos que los previstos legalmente para resolver los procedimientos sometidos a su decisión. Lo contrario importaría admitir que la propia Administración pueda, de hecho, concederse plazos más amplios que los expresamente fijados por el legislador para el ejercicio de su potestad sancionatoria.

No existe en el expediente una justificación suficiente para la demora de aproximadamente tres años entre la denuncia formulada por el consumidor y el dictado de la disposición condenatoria. Se advierte entonces que en este caso ha existido una dilación excesiva e injustificable por parte de la autoridad de aplicación en la tramitación del proceso. Tal omisión constituye una violación al procedimiento aplicable en la materia y afectó decididamente el derecho del denunciado a defenderse adecuadamente (conf. Gozaíni, Osvaldo A., "El debido proceso", Ed. Rubinzal Culzoni, 2004, Cap. VII, págs. 421 y sgtes.).

En efecto, la prolongación indebida del trámite no solo afecta el derecho de defensa del denunciado, sino también el interés del consumidor en obtener una respuesta útil y tempestiva por parte de la autoridad administrativa.

Para finalizar, es oportuno señalar que este criterio ya fue asumido por esta Cámara en distintos expedientes resueltos con anterioridad (Conf., Sala B: SICA 04/18, SICA 10/18, SICA 11/18, SICA 14/18, SICA 02/19, SICA 04/19, SICA 07/2024, SICA 11/24; y Sala A, SICA 63/2021, SICA 17/2020, SICA 13/2020, SICA 21/2019, SICA 16/2019 y SICA 03/2019).

Por ello corresponde revocar la Disposición N° 443/2025 DGDPCyU de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Chubut dictada el 30/12/2025 (fs. 83/86) recurrida por haber transcurrido en exceso los plazos establecidos

Documento anonimizado por AymurAI

para la tramitación del procedimiento correspondiente, sin necesidad de tratar los restantes agravios.

IV. Según el criterio imperante en esta Alzada en casos como el de autos, las costas serán impuestas por su orden (art. 62, segunda parte, de la ley XIII No 5 y art. 11 de la Ley VII N° 22.

En cuanto a los honorarios correspondientes al Dr. <PER_8>, letrado patrocinante del 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 N° 4) con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871).

En su mérito, la sala "3" 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** la Disposición N° 443/2025 DGDPCyU de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Chubut dictada el 30/12/2025 (fs. 83/86).

II IMPONER las costas en el orden causado (conf. art. 11, de la ley VII N° 22 y art. 69, segunda parte del CPCC).

III REGULAR los honorarios del Dr. <PER_8>, en la suma equivalente a 8 Jus, con más el IVA en caso de corresponder.

IV REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE.

Suscripta digitalmente por:

- Dra. Natalia Isabel SPOTURNO, Presidenta.

- Dr. Sergio Rubén LUCERO, Juez de Cámara.

REGISTRADA BAJO EL No 05 DE 2026 - SICA- CONSTE.

Firmado digitalmente por:

María Belén MEDINA, Secretaria Subrogante de Cámara.

Documento anonimizado por AymurAI