-----Trelew, de abril de 2017.----------

----**Y VISTOS:** Estos autos caratulados: “A., M. L. c/ AMX A. S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor” (Expte. Nro. 558 – Año 2016 CAT), venidos de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Ciudad de Rawson (Expte. Nro. 2359 - Año 2008), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la requerida a fs. 78/90vta., contra la Disposición

Nro. 060/2016, concedido a fs. 93/vta.----------

-----**Y CONSIDERANDO:**----------

----I) A fs. 52/61 la Directora General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la ciudad de Rawson sanciona a AMX A. S.A. por infracción de los arts. 8 bis, 10 bis, 11 y 18 bis de la ley 24.240 reformada por la ley 26.361 al pago de una multa de $ 130.000 (pesos ciento treinta mil), con más la sanción accesoria de publicar a su costa la presente sanción en el diario de mayor circulación de la zona donde se ha cometido la infracción y en el Boletín Oficial, y ordena restituir a la denunciante, Sra. María L. A., las sumas por el cobro del servicio no prestado con más sus intereses y la restitución de las sumas abonadas por el teléfono

defectuoso con más sus intereses. ----------

----Que para ello tuvo en cuenta que la Sra. M. L. A. adquirió un teléfono celular que presentaba fallas que hacían al funcionamiento básico y elemental del mismo, -pérdida de la señal-, lo que le impedía usufructuar la función más indispensable y básica para el que fue adquirido cual es, la de efectuar y recibir llamadas. Interpreta que los defectos denunciados son estructurales y hacen a la esencia misma de la cosa adquirida pues afecta la función principal del teléfono. Agrega que la denunciante no pudo conocer del defecto que presentaba el aparato hasta su puesta en uso con posterioridad a la concreción de la compra del mismo y que los defectos que presenta, mal funcionamiento de una placa o plaqueta, no son vicios que puedan ser apreciados a priori ya que requieren de conocimientos técnicos de los que cualquier consumidor suele carecer. Explica que la denunciante ha realizado los reclamos correspondientes y que frente a la falta de repuesta es que derivó la denuncia a Defensa del Consumidor. Señala que de los términos de la denuncia la Sra. A. reclama el cumplimiento de la garantía legal del art. 11 de la ley 24.240, esto es, que se le repare el equipo adquirido sin costo adicional que la empresa pretende cobrarle. Agrega que durante el proceso se advierte una clara resistencia de la denunciada y que cuando al final accede a reconocer los derechos de la denunciante es tarde puesto que la Sra. A. había adquirido otro equipo de telefonía móvil, por lo que la reticencia ha consolidado la violación a los arts. 10 bis, 11 y 18 de la ley de consumo. Manifiesta que el art. 8 bis de la ley 24.240 le impone a los prestatarios de bienes y servicios proporcionar a los consumidores y usuarios un trato digno, es decir

que se lo trate de manera correspondiente y proporcionada con su mérito y condición lo que debe verificarse en todas las instancias de la relación de consumo, antes, durante y después de la contratación. Indica que habiéndose arribado a la conclusión de que existe violación del art. 10 bis de la LDC y teniendo presente que la denunciante no sólo debió transitar por la penosa situación de efectuar reclamos en la proveedora denunciada infructuosamente, sino que también debió acudir a la instancia administrativa a los fines de que la denunciada en forma compulsiva de cumplimiento con lo que en definitiva resultaba un deber legalmente impuesto y que pese a ello jamás reconoció su derecho, sino que las propuestas conciliatorias por parte de la empresa más bien parecían un favor hacia los intereses de la consumidora, sin tener en consideración las molestias incurridas y el tiempo de privación del bien, y así tiene por configurada la vulneración del derecho a gozar de un trato digno, pues la consumidora tuvo que soportar un largo peregrinar incompatible con el espíritu y finalidad de toda normativa de consumo. En punto a los daños materiales señala que la facultad indemnizatoria del organismo en favor del usuario consumidor dispuesta por el art. 40 bis consiste en fijar una suma en carácter de indemnización de los daños que se han configurado por la adquisición de un equipo de telefonía móvil nuevo que no funcionó correctamente y que a raíz de ello tuvo que adquirir un nuevo teléfono para poder mantenerse comunicada mientras tanto se le seguía cobrando por el servicio que no podía utilizar y a los fines de su cuantificación tuvo en cuenta la compra del teléfono que no funcionó por la suma de $ 529,00 y la facturación de cobro de un servicio que no estaba prestando por vicios en el teléfono por las sumas de $ 149.67, $ 176,70, $ 161,47, $ 161,96, $ 178,91 y $ 180,37. En punto a la sanción establecida en el art. 47 de la LDC señala que a los fines de lograr un equilibro entre la prevención de futuros incumplimientos, la infracción incurrida y la equidad de las multas que se establecen a las distintas denunciadas que se rige por el art. 49 de la ley citada, conforme la modificación introducida por la ley 26.361, fija una multa en la suma de $ 130.000 (pesos ciento treinta mil) con más la accesoria de publicar la presente disposición en un diario de mayor circulación local y en el Boletín Oficial. ----------II) Contra dicha Disposición la requerida, a través de su letrado apoderado Dr. E. R. V. dedujo a fs. 78/90vta. recurso de apelación. Efectúa un planteo preliminar de la aplicación de la ley penal más benigna con el fin de evitar que se le exija para interponer el recurso directo contra la resolución administrativa que imponga multa se deba depositar el importe de ésta a la orden de la autoridad que lo dispuso. Plantea la inconstitucionalidad del art. 45 de la ley de Defensa del Consumidor pues resulta conculcatorio del derecho de propiedad de su mandante y un acto lesivo del derecho de defensa en juicio pretender que su parte cumpla con una sentencia que no se encuentra

firme y que es pasible de ser revocada. Cuestiona que la administración haya dejado pasar un plazo prolongado sin actividad en los presentes actuados. Hace notar que la imputación efectuada data del 22/09/10 por lo que ha transcurrido un plazo de más de seis años sin ninguna actividad. Señala que el transcurso de un plazo superior a tres años sin que se realice ningún acto procesal importa una grave violación a la garantía del plazo razonable consagrada por los pactos internacionales. Señala que la acción está prescripta y debe dictarse el sobreseimiento de C.. Agrega que conforme dispone el art. 50 de la L.C.D. el plazo de prescripción es de tres años y el propio artículo señala que la prescripción se interrumpe con la iniciación de las actuaciones administrativas. Agrega que el proceso no debe durar eternamente y más aún verse paralizado por un período prolongado. Indica que el Código Procesal Penal es aplicable por remisión expresa del art. 45 inc. b) del Decreto Reglamentario 1798/94 y que determina que el sobreseimiento debe dictarse cuando se extingue la acción penal y que ello ocurre por la prescripción. Agrega que la interrupción de la prescripción está insuficientemente tratada en la ley de consumo por lo que habilita la consulta del Código Procesal Penal de la Nación que en su artículo 67 establece distintas interrupciones escalonadas. Indica que en él se establece que la citación del imputado interrumpe la prescripción y que el plazo de la prescripción comienza a correr nuevamente durante el proceso luego de la citación y se ve interrumpida de nuevo por el auto de elevación a juicio y que luego de ese auto el plazo comienza a correr nuevamente y se ve interrumpido nuevamente con el dictado de la sentencia condenatoria y que en el caso de marras ha transcurrido en exceso el plazo de tres años sin que se realice acto procesal alguno con lo cual opera la prescripción.----------Efectúa una descripción de cómo sucedieron los hechos que dieron origen al presente proceso y se agravia porque considera inexistente la infracción respecto del art. 8 bis de la ley 24.240 respecto del trato digno ya que el dictamen técnico fue realizado por personal calificado y que el hecho de resolver en contra de los intereses del cliente no significa que resulte una conducta abusiva de su mandante. Tampoco existió maltrato al cliente y que ninguna constancia de ello hay en el presente expediente, tan sólo manifestaciones de la reclamante que no tienen respaldo en otros elementos. Agrega que el hecho de que su mandante no haya satisfecho íntegramente el pedido del cliente no es un trato indigno. Relata que su mandante reconoce el derecho que les asiste a todos sus clientes relativos al servicio técnico y garantía de equipos lo que cumple acabadamente, pero existen casos como el de marras que la terminal adquirida queda fuera de garantía en el caso por golpes y que el consumidor no puede invocar un derecho que ha perdido por su propio accionar. Memora que tampoco las propuestas realizadas pueden ser consideradas como un favor para el cliente ya que se estaría degradando el inconmensurable valor que tiene la instancia de composición en materia de Defensa del

Consumidor.----------Se agravia también por cuanto se la condena por infracción al art. 10 bis de la ley de consumo que es el incumplimiento de la oferta o del contrato y que no habiendo tal incumplimiento no corresponde tal sanción. Agrega que recibido el reclamo por el cliente le transmitieron distintas propuestas conciliatorias y todas ellas fueron
rechazadas de forma infundadas.----------
-----Da cuenta que no existió infracción al art. 11 de la ley 24.240 puesto que en el único ingreso al servicio técnico se dictaminó que el equipo presentaba daño físico por cuanto quedaba fuera de garantía por motivos no imputables a su representada. Agrega que su mandante puso a disposición del cliente un servicio técnico adecuado y dispuesto a reparar el equipo del usuario y que por negativa del propio cliente no se pudo avanzar en la reparación. Indica que cumplió adecuadamente con el otorgamiento de una garantía legal por defecto de terminal móvil por el plazo de al menos seis meses a contar desde la entrega y aseguramiento de un servicio técnico adecuado, ambos cumplimentados y que su mandante extiende por un año. Agrega que la garantía se otorga a todo equipo por cualquier desperfecto o falla de origen que pueda tener el mismo sin costo alguno para el cliente. Agrega que si dicha falla o desperfecto es como consecuencia del mal uso del usuario, la reparación de ser posible genera un costo de reparación que debe solventar el cliente y en el caso el equipo técnico determinó que podía ser reparado con costo al cliente. Señala que el servicio se encuentra a cargo de personal ampliamente calificado para realizar las tareas atinentes a la reparación de los equipos de los clientes. ----------
----En punto a la infracción al art. 18 de la ley de consumo señala que para que se torne operativa la norma se debe considerar que ha existido un vicio y los defectos de la terminal objeto del reclamo de la denunciante no encuadran dentro de la figura de vicios redhibitorios, porque el equipo se encontraba golpeado y que por ello presentaba defectos en su funcionamiento.----------
----En relación a la infracción del art. 40 bis de la ley 24.240 señala que no se ha demostrado un daño ni por parte de la Administración, ni por parte del reclamante y que ello debería resultar suficiente a los fines de dejar sin efecto la fijación de una indemnización. Insiste en señalar que los eventuales defectos de funcionamiento de la terminal obedecieron al mal uso dado por el cliente. Agrega que además dicha norma resulta inconstitucional en virtud de que le asigna a la Administración atribuciones que por manda de la propia Constitución Nacional resultan reservadas a la esfera judicial. Da cuenta que la Administración carece de competencia para juzgar cuestiones relativas a la responsabilidad civil entre particulares. Cita jurisprudencia y doctrina en aval de su postura. Agrega que la norma bajo análisis establece una clara injerencia en el ámbito

decisorio propio del poder judicial pues resulta competencia exclusiva de los jueces la determinación y existencia de un daño y la obligación de establecer una indemnización. Reitera que la línea de la denunciante tenía un plan prepago bajo la modalidad a tarjeta por cuanto no generaba facturas mensuales, por lo que yerra cuando indica que se le cobró por un servicio que no utilizó ya que tal cual surge de la impresión del balance que se adjunta a estos actuados C. no emitió factura en la cuenta del cliente en concepto de abonos por el uso del servicio. ----------Explica que el acto administrativo es nulo y así debe declararse por contener falencias en la causa que son los antecedentes fácticos y jurídicos que explican la razón de ser de dicho acto, y que los hechos invocados son falsos y el derecho aplicado es erróneo. En punto a la motivación señala que la resolución contiene importantes defectos, la sanción carece de motivación y encuadre legal y que además los hechos no se encuentran demostrados, sólo existen meras alegaciones infundadas por parte del denunciante. Agrega que para el supuesto de que se tuviera por configuradas las infracciones a la ley 24.240 solicita que se tengan presente a la hora de considerar el monto de la multa impuesta, la arbitrariedad del acto a la hora de valorar los dichos y pruebas aportadas, y la notable desproporción entre la conducta desplegada por su mandante en el proceso y la sanción decidida en su contra. A todo evento señala que las conductas que le imputan a C. encuadrarían en lo que la doctrina ha dado en llamar principio de insignificancia cuando se habla de un ataque tolerado a un bien jurídico excluido por ello de la punición. Señala que la Dirección de Defensa del Consumidor se apartó de los lineamientos del art. 49 a la hora de la aplicación y graduación de la sanción. Da cuenta que la conducta denunciada y que dio lugar a la sanción de una multa dineraria consiste básicamente en la no reposición del equipo celular reclamado por el cliente, pero no toma la voluntad conciliadora de su parte y la posibilidad de subsanar el error acontecido, pues su parte ofreció satisfacer íntegramente la pretensión pero no fue aceptada. Hace reserva del caso federal, ofrece prueba y formula el petitorio de estilo. ----------III) Como previo cabe advertir que esta Alzada, si bien debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados (doc. art. 280, C.P.C.C., por remisión del párr. final art. 7º de la Ley VII Nro. 22), no está obligada a tratar todos los “argumentos” utilizados por las partes o por el órgano a quo sino “sólo aquéllos que estimen decisivos para la solución del caso” (C.S.J.N., 30/05/06, Fallos 329:1951; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal).----------Ahora bien, asumiendo lo anterior y visto los agravios, por una cuestión de buen orden, corresponde examinar en primer lugar los referidos a la faz procedimental para pasar luego a examinar los motivos expresados para sustentar lo decidido, incluida la sanción en los términos de la L.D.C. y su cuantía. ----------

----------IV) Se agravió la recurrente de que el procedimiento no concluyó dentro del plazo que prevé la ley, consideró que la acción está prescripta y que la Disposición administrativa que cierra la instrucción carece de causa y motivación. ----------En relación a la primera cuestión, es cierto que el art. 6° inc. “d” de la Ley VII Nro. 22 prevé un plazo para la instrucción sumarial; pero también lo es que esa norma no dispone la sanción que pretende el recurrente. El desarrollo del sumario, que culmina con la decisión que se examina no aparece irrazonable en función de la secuela de actos (acta de denuncia de fs. 1/3, citación a conciliación de fs. 4/11, acta de audiencia de fs. 12 a la que no concurrió la denunciada, propuesta conciliatoria de fs. 14/15, rechazo de la propuesta a fs. 17, pronto despacho solicitado por la denunciante a fs. 26, nueva propuesta efectuada por la requerida a fs. 27 a los fines conciliatorios, traslado de la propuesta a fs. 28, acta donde la denunciante no acepta la propuesta efectuada a fs. 30, solicitud de pronto despacho por la reclamante a fs. 31, facturas del servicio que sigue recibiendo y que se adjuntan a fs. 32/36, traslado a la denunciada a fs. 37, solicitud pronto despacho por la denunciante a fs. 40, pase de las actuaciones a la asesoría legal a fs. 41, a fs. 42/44 luce la Disposición Nro. 88/2012 por la cual imputa a C. AMX A. S.A. por presunta infracción de los arts. 8 bis, 10 bis, 11 y 18 de la ley 24.240, notificación de fs. 45 y 51, a fs. 47/48 la requerida solicitó una prórroga a los fines de efectuar el descargo, a fs. 50 la denunciante solicita pronto despacho y resolución final de fs. 52/61 en examen). ----------De hecho, y no obstante haber solicitado la quejosa la ampliación del plazo para efectuar el descargo correspondiente con fecha 28/09/10 (ver fs. 47/48) lo cierto es que no sólo no presentó el descargo que hacía a su derecho, sino que entre dicha fecha y el dictado de la Disposición en cuestión (ver fs. 52/61vta.), la ahora apelante no realizó ningún planteo oportuno sobre este punto ante la autoridad responsable, pues ya había transcurrido ampliamente el plazo de 75 días para la instrucción del sumario que fija la norma y recién lo trae a colación con la apelación presentada en contra de la Disposición que puso fin al reclamo administrativos.----------Resulta irrazonable someter el procedimiento sumarial a la caducidad, pues de admitir el plazo de caducidad se alteraría gravemente la potestad disciplinaria, como poder inherente a la organización administrativa, pues ello acarrearía un perjuicio disvalioso tanto en lo que hace a la tramitación en sí, por la presión que se ejerce sobre el instructor, como por los resultados, pues el mero transcurso del tiempo tendría efectos exculpatorios. ----------El último pedido de pronto despacho efectuado por la denunciante fue el de fs. 50, que presentó antes del dictado de la Disposición en crisis, por lo que admitir la caducidad del procedimiento por un hecho que resulta imputable a la administración no parece

razonable, más aún si se tiene en cuenta que no fue la única petición de pronto despacho que solicitara la denunciante en las actuaciones administrativas. En los presentes actuados rige el principio de la impulsión de oficio y quien debía dictar el acto siguiente era la administración, por ello insistimos en que resulta repugnante achacarle a la consumidora denunciante la falta de actuación del órgano administrativo más se tiene en consideración que estamos en presencia de una ley de orden público que se dirige a proteger los derechos de la parte débil de la relación jurídica (art. 65 LDC). ---------
Insistimos, en el presente caso en modo alguno puede imputársele a la consumidora la falta de activación del trámite cuando ella no puede sustituir el actuar de la administración, más que solicitar el pronto despacho como reiteradamente lo hizo, al respecto se ha dicho que “sólo sería imputable al administrado la activación de trámites que no pudieran ser suplidos por la Administración en virtud del principio general de la impulsión de oficio” (Aberastury (h.) y Cilurzo, Curso de procedimiento administrativo, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1998, pág. 94) y aquí claramente no puede imputársele a la consumidora denunciante el retraso en el dictado de la Disposición que puso fin al trámite.----------
-
-----De modo que la petición de nulidad de lo actuado por esta cuestión aparece como una pretensión meramente formalista. Más aún si se tiene en consideración que la consumidora instó el proceso en reiteradas oportunidades las que ya fueron referenciadas solicitando pronto despacho. Así, en tanto que ahora no sólo no se realizó siquiera mención de un perjuicio concreto sino que, además, por la secuela reseñada, la inercia del propio quejoso avaló el desenlace. Y sabido es que no hay nulidad por la nulidad misma (conf. Maurino, “Nulidades procesales”, Ed. Astrea, Buenos Aires, 3ª ed., año 2011, pág. 56), menos cuando quien la provocó con su actuación es quien la peticiona ni son tampoco admisibles los planteos incongruentes o contrarios con el sentido objetivo de una conducta anterior del sujeto peticionante (conf. López Mesa ~ Rogel Vide, “La doctrina de los actos propios”, Edit. Reus, Madrid, 2005, pág. 101 y ss.).-
----------Por último, no resulta ocioso destacar que el art. 4º de la ley consumerista impone que en materia de derecho del consumidor, las normas de la ley deben interpretarse en la forma más favorable al consumidor, por lo tanto hacer lugar a la caducidad requerida contraviene dicho principio de interpretación dado que se castiga al consumidor y/o usuario a pesar de que el mismo bregó constantemente por la activación del procedimiento.----------
----------Por ello, siendo tal la petición y su contexto, corresponde su desestimación.----------V) En cuanto a la petición de prescripción que formuló el recurrente en relación con el cuestionado plazo

del procedimiento, resulta inadmisible por tratarse de un capítulo no propuesto a la instancia anterior, y no corresponde a esta Alzada expedirse al respecto (doc. art. 280 del C.P.C.C. y conf. López Mesa, Marcelo J. ~ Rosales Cuello, Ramiro, “Código procesal civil y comercial de la Nación”, AAVV, Ed. La Ley, Buenos Aires, Tº I, pág. 166; Gozaini, Osvaldo, “Tratado de derecho procesal civil”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, Tº V, pág. 214 y sig.).----------VI) En cuanto a los agravios expresados por la falta de motivación –y, por compresión−, la falta de causa, y vinculados a los dirigidos a la multa y su cuantía por arbitrariedad, no asiste razón al recurrente. En razón de su relación lógica, serán considerados en forma integrada.----------Sabido es que la motivación es la declaración de las circunstancias de hecho y de derecho que han inducido a dictar el acto y que está contenida dentro de lo que usualmente se denominan “Considerando” (conf. Dromi, Roberto, “Derecho Administrativo”, Ed. Ciudad A., Buenos Aires, 10ª ed., año 2004, pág. 376/377). Y contrariamente a lo que sostiene el quejoso, la Disposición en examen cuenta -de manera evidente y diáfana- con motivación suficiente en relación a los hechos, su prueba y valoración, el derecho aplicable y la sanción consecuente (art. 5°, ap. VIII del Decreto Reglamentario Nro. 896/98; arts. 26, incs. 1º, ap. “a”, y 3º, 27, 28 y 30, Ley I

Nro. 18).----------Sobre la falta de causa imputada a la Disposición administrativa, cabe señalar que la denunciante expuso (fs. 1) que realizó la compra de un equipo de telefonía celular el 01/02/2008 marca Samsung Modelo E116 por el que abonó la suma de $ 529 (pesos quinientos veintinueve) que desde el comienzo presentó fallas, pierde la señal, que realizó el reclamo en el mes de junio en C. de la ciudad de Trelew donde le dicen que el equipo había sido golpeado, que la plaqueta estaba rota y el costo de arreglo; que rechazó esa causa puesto que el equipo nunca fue golpeado y solicitó su reparación sin costo o el cambio por otro de iguales características y precios.----------Estos son los hechos que la Directora General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios consideró en la Disposición cuestionada, y que, básicamente, por ausencia de prueba en contrario a cargo de la empresa y por remisión al valor probatorio del acta de fs. 1 (conf. art. 6°, inc. “a” y “b”, Ley VII Nro. 22), justificó la aplicación de la Ley 24.240 al caso.----------Así, pues asumió el órgano administrativo en la Disposición que se examina que en el contexto de autos faltó información adecuada, por parte del proveedor, sobre el bien adquirido (art. 4º, L.D.C.; con la relevancia del derecho en juego, que marcan tanto la C.S.J.N., Fallos 321:3345, como el S.T.Chubut, La Ley Online, AR/JUR/49804/2010); que la reparación no fue satisfactoria, en tanto la denunciante rechazó la invocación de daño físico y no tuvo

respuesta concreta a su reclamo (art. 17, L.D.C.); que la empresa no acreditó el posible uso negligente del celular, ni siquiera acompañó a la causa el informe técnico emitido por el servicio a su cargo, sólo se limitó a manifestar que había sido revisado por un técnico calificado sin acompañar siquiera en forma extemporánea como lo hizo con la documental que agregó en oportunidad de deducir la apelación en tratamiento, puesto que en la etapa de descargo sólo se limitó a pedir prórroga para efectuarlo pero jamás cumplió con dicha carga.----------Por lo tanto, en función de lo expuesto corresponde descartar los cuestionamientos dirigidos a los elementos esenciales del acto administrativo en que se traduce la Disposición en examen.----------

----VII) En cuanto al agravio dirigido a la sanción y su cuantía, para esta Sala el presupuesto de hecho para aplicar una sanción es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240 (en el caso: falta de información adecuada, reparación no satisfactoria, modalidades de prestación del servicio), y ella, conforme surge del expediente (hecho denunciado y prueba documental de fs. 1, 2, 3, 32, 33, 34, 35 y 36) es objetivamente patente (conf. Buccheri, Sabrina en “Manual de los Derechos de Usuarios y Consumidores”, Ed. La Ley, Buenos Aires, año 2011, pág. 443). ----------

----También lo es que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el art. 49 de la L.D.C. (art. 6º, inc. “f”, párr. final, Ley VII Nro. 22; conf. C.S.J.N., 30/05/01, Fallos 324:1740), y que la autoridad de aplicación mencionó expresamente, en concreto, la posición en el mercado de la empresa AMX A. S.A. comúnmente denominada C., que le denunciada resulta ser una de las empresas que mayor cúmulo de quejas y denuncias presente en el organismo por violación de los derechos del consumidor y usuario; y por lo que se determinó la cuantía de la sanción (que por ley puede variar entre $ 100 y $ 5.000.000, art. 47 de la Ley 24.240).----------Por lo tanto, asumiendo que el control de la legitimidad del acto administrativo 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 (C.S.J.N., 03/06/08, Fallos 331:1369; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal), puede sostenerse que en el caso concreto no se advierte que la Disposición de fs. 52/61 recurrida sea consecuencia de un desvío de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía.----------

----Y en relación a la orden de sustituir el equipo de comunicación celular que prevé el punto 3º de la Disposición en cuestión, ella encuentra justificación en la pretensión de la denunciante (fs. 1 in fine), en tanto adquirente de una cosa –necesaria o naturalmente– útil para el fin por el que se la fabricó, ofreció y vendió (arts. 1º, 2º, 3º, 11, 12, 13 y conc.,

Ley 24.240).----------No escapa al análisis, que en varios trayectos del recurso deducido la requerida intenta persuadir de que su parte cumplió con la asistencia técnica y la garantía de los equipos, pero lo cierto y concreto es que ello no surge de las constancias de la causa, más allá de las propias manifestaciones de la reclamante, por cuanto no acompañó ni tampoco produjo prueba alguna que acredite tal extremo, esto es, que la terminal adquirida por la consumidora estaba fuera de garantía porque ya que había sufrido golpes y por ende había perdido el derecho a ello por el propio accionar de la usuaria. Dicha prueba se encontraba en cabeza de la empresa reclamada pues era ella la que hallaba en mejores condiciones de producirla y no lo hizo. ----------Es que el principio general en materia de prueba que establece el art. 377 del C.P.C.C. dispone que incumbe probar a la parte que afirme la existencia de un hecho controvertido. ----------

----Y no obstante ello, aún –si fuera el caso– para despejar las dudas propias de un hecho que, al mismo tiempo, es afirmado por un sujeto (individuo consumidor, lego) y negado por otro (empresa de servicios, comercializadora, productora, profesional), por expresa disposición del legislador debe estarse a favor del primero, que lo niega (arts. 3º y 37, L.D.C.; conf. Lovece, Graciela en “Manual de los derechos de usuarios y consumidores”, Ed. La Ley, Buenos Aires, año 2011, pág. 176; actual, art. 1095, C.C.yC.). ----------

----VIII) Respecto de la crítica que realiza C. sobre la aplicación al caso del art. 8 bis de la Ley 24.240 (trato digno hacia el consumidor), la misma no tiene andamiento en tanto realiza una diferenciación entre la relación directa de la empresa con el consumidor y la actuación administrativa, carente de todo respaldo argumental.----------En efecto, la disposición hizo aplicación de dicha norma ponderando al efecto toda la relación entre el consumidor y la empresa, desde la compra del teléfono móvil, ponderando en este sentido principalmente que, ante la denuncia de la cliente de un desperfecto en la unidad que perdía la señal impidiéndole comunicarse, jamás se le dio una respuesta satisfactoria a pesar de todas las gestiones y trámites realizados, incluyendo –lógicamente- aquellos que debió iniciar ante el organismo de defensa del consumidor en la procura de sus derechos.----------Nótese que de las constancias administrativas luego de la propuesta hecha por la empresa reclamada (ver fs. 14) la usuaria la rechazó dando sus fundamentos y efectuó a fs. 17 una contrapropuesta de la que se le dio traslado (ver fs. 18) pero que la empresa nunca contestó pues guardó absoluto silencio. Tal actitud de C. atenta contra el trato que se le debe dispensar al consumidor durante todo el trayecto que dure la relación habida, pues constituye una omisión al deber de prodigarle trato digno y resulta pasible

consecuentemente de la sanción prevista en el art. 8 bis de la ley 24.240, pues la ausencia de repuesta oportuna demuestra falta de interés y consideración, lo cual el violatorio del principio de buena fe. ----------El art. 8 bis de la Ley 24.240 exige el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores, imponiendo su observancia en las relaciones de consumo, buscando impedir el aprovechamiento de la parte más fuerte en desmedro de la más débil, por lo que ésta debe estar impregnada de un profundo respeto al proveedor por los derechos del consumidor, reconociendo prácticas violatorias del trato digno a todas aquellas conductas vergonzantes, vejatorias, intimidatorias, denigrantes, que busquen colocar al consumidor en una situación de inferioridad o que impliquen un trato discriminatorio (cfr. C.Apel. Puerto Madryn, Sentencia Definitiva Nro. 005/2016, Sumario Nro.: 44929, Eureka).----------Siguiendo a Kiper, puede decirse que "…todas las circunstancias, los hechos o las situaciones en que se encuentre el consumidor antes, durante y después de formalizar el contrato de consumo, deben estar signadas por el respeto de parte del proveedor por los derechos del consumidor, debiendo tener en cuenta y considerar cabal y responsablemente (con cortesía y urbanidad) cuales son los deseos del consumidor, las necesidades que pretende satisfacer, e informarlo y asesorarlo de buena fe en tal sentido, conforme a la oferta de bienes y servicios de que disponga el oferente, entre otros aspectos a considerar" (Kiper, Claudio, en "Ley de Defensa del Consumidor, comentada y anotada", Directores Picasso – Vázquez Ferreyra, Tomo I, La Ley, Buenos Aires, 2009, pág. 127), agregando precisamente en cuanto hace a esta norma que "…hay que evitar la subordinación e indefensión ante las quejas y reclamos. Comúnmente, ante una queja o un reclamo, el consumidor es tratado como si se le estuviera haciendo un favor, poniendo en el proveedor la decisión acerca de la procedencia del reclamo o reparación, los tiempos en los que se efectuará, etc., cuando en realidad está ejerciendo el derecho que le asiste en la relación contractual en la que ya cumplió su prestación, a diferencia del proveedor que la cumplió con deficiencias o defectos" (Kiper, op. cit., pág. 129).----------En conclusión, contrariamente a lo que señala la recurrente, es especialmente ante el reclamo del consumidor, incluyendo la etapa administrativa, donde se hace más evidente el derecho al trato digno y respetuoso del art. 8 bis de la Ley 24.240, por lo que debe rechazarse el recurso en lo que hace a este agravio. ----------IX) En cuanto al planteo de inconstitucionalidad del art. 40 bis de la L.D.C. la apelante argumenta la inconstitucionalidad pretendida con fundamento en el antecedente de la Corte Suprema, "Ángel Estrada", en el cual se detallaron los requisitos según los cuales resulta constitucionalmente válida la asignación de facultades jurisdiccionales a los organismos administrativos. Completa su

argumentación señalando que tales organismos no deben resolver controversias entre particulares regidas por el derecho común ya que tales funciones hacen a la esencia del Poder Judicial y a nuestro sistema republicano de gobierno y no puede ser delegada por el Poder Legislativo en órganos administrativos sin que ello suponga un avasallamiento a los principios de nuestra ley fundamental.----------

---Una vez más habrá de remitirse esta Alzada a pronunciamientos anteriores, pues ya tiene sentado criterio sobre la constitucionalidad del art. 40 bis de la ley 24.240. En efecto en la SDCA Nro. 005/10 donde se dijo que la Corte Federal, en el antecedente citado (conf. CS, 2005/04/05, in re: “Ángel Estrada y Cía. S.A. c/ Secretaría de Energía y Puertos”, LL, 2005-C-735/743) y en punto al tema relativo a la inconstitucionalidad planteada, sostuvo que “El principio constitucional de defensa en juicio previsto en el art. 18 de la Constitución Nacional y la prohibición al Poder Ejecutivo de ejercer funciones judiciales -art. 109-, quedan a salvo siempre y cuando los organismos de la administración dotados de jurisdicción para resolver conflictos entre particulares hayan sido creados por ley, su independencia e imparcialidad esté asegurada, el objetivo económico y político considerado por el legislador para crearlo sea razonable y sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente”. En comentario a dicho fallo, Cassagne, señaló que “...el derecho administrativo, no obstante constituir -como modernamente se sostiene- el derecho común de las Administraciones Públicas, debe ceder su lugar (derecho sustantivo y jurisdicción especial) al derecho privado, cuya jurisdicción general es la ordinaria (civil o comercial) cuando se trata de litigios entre particulares extraños a la especialidad de los marcos regulatorios. Esta interpretación, verdadera construcción, permite cumplir con el principio de separación de poderes que surge de nuestra versión constitucional (fundamentalmente arts. 109, 18 y 116 CN). En cualquier caso, de tratarse de materias regidas por el derecho público la atribución de funciones jurisdiccionales sólo sería válida si, aparte de cumplirse los requisitos que se han señalado, deja abierta una revisión constitucional plena, con amplitud de debate y prueba” (conf. Cassagne, Juan Carlos: “Las facultades jurisdiccionales de los entes reguladores (A propósito del caso “Ángel Estrada)”, LL, 2005-C-743).----------

-----Se señaló en dicho precedente que resulta C. de la interpretación, que efectuara el citado administrativista del fallo examinado, que uno de los requisitos de validez constitucional de la jurisdicción administrativa es que no verse sobre cuestiones de derecho común o privado. Sin embargo, una lectura contextualizada del antecedente en análisis, debe reparar en que del mismo no surge la prohibición total de que la referida jurisdicción administrativa entienda en reclamos de derecho común, sino que ello queda sujeto a determinados requisitos, entre ellos que “el objetivo económico y político considerado por el legislador para crearlo sea razonable”. En “Ángel Estrada”, la Corte

Nacional entendió que el art. 72 de la ley 24.065 no comprendía dentro de la jurisdicción asignada al Ente Nacional Regulador de Electricidad (ENRE) los reclamos por daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la distribuidora de energía eléctrica. Concretamente, el alto Tribunal argumentó que “La expresión ‘toda controversia’ contenida en el art. 72 de la ley 24.065 debe entenderse circunscripta a toda controversia válidamente sustraída por el Congreso a la competencia de los jueces ordinarios, por lo cual el poder para dirimir el reclamo de daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la empresa distribuidora de energía eléctrica, respecto del contrato celebrado con el usuario y planteado con sustento en el derecho común, es extraño a las atribuciones conferidas al Ente Nacional Regulador de la Electricidad, porque no guarda relación con los motivos tenidos en miras al crear el ente”. El mentado art. 72 de la ley 24.065 establece, en su parte aquí pertinente: “Toda controversia que se suscite entre generadores, transportistas, distribuidores, grandes usuarios, con motivo del suministro o del servicio público de transporte y distribución de electricidad, deberá ser sometida en forma previa y obligatoria a la jurisdicción del ente...”. Se ha entendido que el pronunciamiento de la Corte, en el antecedente en cuestión, subraya que la asignación de facultades jurisdiccionales a organismos administrativos se justifica en el caso de los “cuerpos expertos” cuya jurisdicción se circunscribe a “las materias que configuran ‘el corazón’ de las tareas que tuvo en miras el Congreso que las emplazó”. En el caso, la especialización y el carácter técnico del ENRE no guardaban relación alguna con la fijación de indemnizaciones por daños y perjuicios, de hecho la Corte señala que esa potestad resulta extraña a las atribuciones conferidas al ente por el marco regulatorio aplicable, y que, de todos modos, su intervención sería estéril, pues la ley respectiva no ha otorgado a su eventual decisión condenatoria la posibilidad de ser cumplida en forma compulsiva conforme las reglas relativas a la ejecución de sentencias (conf. Picasso, op. cit., ídem, págs. 527/528).----------Sin embargo, a diferencia del caso indicado, en el supuesto del art. 40 bis de la ley 24.240, el texto legal atribuye expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones, lo que encontraría su justificación en la especialización de la autoridad de aplicación de la LDC en los distintos aspectos de las relaciones de consumo. Ello no ocurre con el mentado art. 72 de la ley 24.065 que se limita a someter a la jurisdicción del ENRE “toda controversia que se suscite...”, expresión harto genérica que da lugar a una interpretación en consonancia con las funciones y objetivos tenidos en miras con la creación del ente regulador. Si a ello se añade que la finalidad de la LDC, en este aspecto, es lograr un mecanismo ágil para permitir el resarcimiento del consumidor en los casos de daños de escasa cuantía, la asignación de la jurisdicción a la autoridad de aplicación que contempla el art. 40 bis, aparece consistente con el “objetivo económico y político considerado por el legislador”

-tal como dijera la Corte en “Ángel Estrada”-, el que resulta plenamente razonable de acuerdo al principio tuitivo a favor del consumidor y el usuario, que impera en la ley 24.240.----------Dicho lo anterior, se cumplen los demás requisitos que la Corte puntualizara en el antecedente citado para validar constitucionalmente la jurisdicción administrativa. Los mismos, de acuerdo a lo expuesto más arriba comprendían: que los organismos dotados de jurisdicción hayan sido creados por ley, esté asegurada su independencia e imparcialidad, y que sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente. El restante requisito, esto es, que el objetivo económico y político considerado por el legislador sea razonable, ya fue examinado y tenido por cumplido. ----------La creación por ley surge en primer lugar del propio texto del art. 40 bis que confiere a la autoridad de aplicación la función jurisdiccional en cuestión. Por su parte el art. 41 establece que en el orden nacional, dicha autoridad de aplicación es la Secretaría de Industria y Comercio y que los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación, pudiendo, las provincias, delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los municipios. De hecho, en nuestra provincia la ley VII Nro. 22 hace mención a la autoridad de aplicación provincial (art. 2º) y municipal (art. 3º). Por su parte el decreto Nro. 1545/06 dispone: que “La Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente de la Dirección General de Industria y Comercio, Subsecretaría de Desarrollo Económico, Ministerio de la Producción, actuará en la vigilancia, control y juzgamiento de las infracciones previstas por la Ley Nacional 24.240 y la Ley Provincial VII Nro. 22 en jurisdicción de la Provincia del Chubut. Sin perjuicio de las facultades delegadas en el Artículo 3º de la citada Ley Provincial a los municipios que adhieran expresamente a la misma, la Autoridad de Aplicación Provincial se reserva la facultad de juzgamiento y de aplicación de sanciones, si correspondiera; conforme a las previsiones de las normas jurídicas citadas”. Finalmente, ante la reforma de la ley 26.361 que introdujo el art. 40 bis en la ley 24.240, se sancionó la ley provincial VII Nro. 53 que en su art. 2º reza: “Establécese como autoridad de aplicación de la presente a la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios, dependiente de la Secretaría de Trabajo de la Provincia del Chubut, para intervenir en el control, vigilancia y resolución de todos los conflictos que se sucedan, de oficio o a petición de parte por la Ley Nacional Nro. 26.361, y sus respectivos decretos reglamentarios, la Ley Provincial VII Nro. 22 con las reformas que se consideren y sus respectivos decretos reglamentarios”; y el art. 3º modifica el art. 3º de la ley VII Nro. 22, el que quedó redactado de la siguiente manera: “Los municipios que en forma expresa adhieran a las disposiciones de la presente Ley podrán ejercer las facultades de control y vigilancia de las disposiciones de la Ley Nacional Nro. 24.240 y su modificatoria Ley

Nacional Nro. 26.361. Los municipios deberán adherir expresamente al Capítulo III de la presente. La autoridad de aplicación provincial podrá actuar en forma concurrente con los municipios en el ejercicio de las facultades de control y vigilancia, reservándose la facultad de juzgamiento de las infracciones que se sometan a tratamiento en el marco de la citada Ley Nacional". De la reseña normativa efectuada, en especial de la última ley provincial citada se desprende que se encuentra cumplido el requisito de creación legislativa de la autoridad de aplicación pertinente.----------La independencia e imparcialidad del organismo administrativo se presume dado que se trata de una oficina estatal ajena a los intereses personales de los usuarios y consumidores y de las empresas o sujetos denunciados. Ello C. está, no priva a la dirección en cuestión de que oriente su actividad de acuerdo al principio tuitivo a favor de los primeros, ya que dicha directiva se encuentra contemplada expresamente, no sólo en la ley 24.240 (conf. art. 1 y concs.), sino también y primeramente en los textos constitucionales, tanto nacional (art. 42) como provincial (art. 33). Finalmente el control judicial se encuentra resguardado con la propia previsión de apelación del art. 40 bis de la L.D.C. y la vía recursiva contemplada en el art. 7 de la ley VII Nro. 22. ----------En síntesis de todo lo argumentado, corresponde rechazar el planteo de inconstitucionalidad del art. 40 bis de la ley 24.240.----------X) En punto a la procedencia del daño directo, el agravio se fundamenta básicamente en que no se ha demostrado en autos ni por parte de la administración ni de la reclamante de la existencia de un daño. ----------Al respecto, cabe señalar que tales manifestaciones resultan afirmaciones que no se condicen con las circunstancias de hechos particulares de la presente causa. En efecto, se encuentra acreditado que la reclamante tuvo un desperfecto en el teléfono móvil, luego de adquirido que perdía la señal y le impedía comunicarse y que a raíz de ello lo llevó al servicio técnico de la reclamada, quien según sus dichos presentaba un golpe por lo que había perdido la garantía y que por lo tanto la reparación era factible pero con costo a la usuaria. Tal extremo tal como ya se adelantara no fue acreditado en la etapa procesal correspondiente pues ninguna prueba produjo y recién arrimó el informe del servicio técnico (ver fs. 70) en oportunidad de deducir el recurso de apelación en tratamiento. Ello así, en atención a lo inexplicable del planteo la recurrente ha incurrido en deserción en esta porción de sus agravios.----------También se encuentra acreditada en la causa, a pesar de que la apelante lo desconozca, que la Sra. M. L. A. ha afrontado el pago de las facturas que lucen a fs. 2 por la suma de $ 149,67, a fs. 32 por el importe de $ 176,70, a fs. 33 por la cantidad de $ 161,47, a fs. 34 por la suma de $ 161,96, a fs. 35 por el importe de $ 178,91 y a fs. 36 por la cantidad de $ 180,37, por un servicio que no pudo usufructuar, por lo que dichas sumas tal como dispusiera

corresponde que sean reintegradas. ----------Ello así, corresponde rechazar esta porción de agravios de la apelante para confirmar el artículo 2º de la disposición bajo embate en cuanto manda a reintegrar a la Sra. M. L. A. las sumas abonadas por un servicio no prestado y la restitución de la suma abonada por el teléfono defectuoso en la forma dispuesta.----------

-----XI) Por la forma en que se planteó y como resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente perdidosa (art. 69 del C.P.C.C.). En mérito de la extensión, calidad e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios del Dr. E. R. V., por la actuación en esta instancia en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7, 8, 13, 19 y 32, Ley XIII Nro. 4), ello con más el IVA se correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23349 y 23871). ----------

DISIDENCIA del Sr. Juez de Cámara Dr. Sergio Rubén Lucero: ----------

I) En relación al tópico en cuestión, tenemos que el art. 6° inc. “d” de la Ley VII Nro. 22 prevé un plazo para la instrucción sumarial que es de 75 días administrativos.----------

Sentado ello y analizada la secuela de actos del expediente tenemos el acta de denuncia de fs. 1/3 (28/07/08), citación a conciliación de fs. 4/11 (15/09/08), acta de audiencia de fs. 12 a la que no concurrió la denunciada (23/09/08), propuesta conciliatoria de fs. 14/15 (01/10/08), rechazo de la propuesta a fs. 17 (16/10/08), pronto despacho solicitado por la denunciante a fs. 26 (20/04/09), nueva propuesta efectuada por la requerida a fs. 27 a los fines conciliatorios (04/09/09), traslado de la propuesta a fs. 28 (10/09/09), acta donde la denunciante no acepta la propuesta efectuada a fs. 30 (24/09/09), solicitud de pronto despacho por la reclamante a fs. 31 (10/03/10), facturas del servicio que sigue recibiendo y que se adjuntan a fs. 32/36, traslado a la denunciada a fs. 37 (25/03/10), solicitud pronto despacho por la denunciante a fs. 40 (21/07/10), pase de las actuaciones a la asesoría legal a fs. 41 (08/09/10), a fs. 42/44 luce la Disposición Nro. 88/2012 por la cual imputa a C. AMX A. S.A. por presunta infracción de los arts. 8 bis, 10 bis, 11 y 18 de la ley 24.240 (20/09/10) notificada a fs. 45 y 51, a fs. 47/48 la requerida solicitó una prórroga a los fines de efectuar el descargo (29/09/10), a fs. 50 la denunciante solicita pronto despacho (25/02/14) y resolución final de fs. 52/61 en examen (26/09/16) y teniendo en consideración que la etapa instructoria del proceso se inició con el dictado de la Disposición Nro. 88/2012 por la cual se imputa a C. AMX A. S.A. por presunta infracción de los arts. 8 bis, 10 bis, 11 y 18 de la ley 24.240 dictada el 20 de septiembre de 2010. ----------Es decir que, el plazo de 75 días al que hace referencia la norma ha transcurrido con sobrada holgura, lo que denota la incuria de la Oficina de Defensa del Consumidor encargada de la defensa de los derechos de todos los consumidores y usuarios, más aún si se tiene en consideración que desoyó el

pedido de la consumidora denunciante en reiteradas oportunidades en las que solicitó pronto despacho. ----------Digo esto pues, desde que se iniciara el presente proceso administrativo con la denuncia de la consumidora el 28 de septiembre de 2008 reclamando por una falla que presentaba el teléfono celular que había adquirido en la empresa denunciada, que afectaba su funcionamiento básico y elemental, -pérdida de la señal-, que le impedía usufructuar de su función esencial para el que fue adquirido cual es, la de efectuar y recibir llamadas, hasta el dictado de la Disposición 60/2016 transcurrió, el inaudito lapso de ocho años.----------Cabe señalar al respecto lo paradójico que resulta que una de las infracciones observadas y que se le imputan a la prestadora es la relativa a la conculcación del debido trato digno del usuario cuando, a la par, es la propia autoridad de aplicación de la ley de Defensa del Consumidor y del Usuario quien somete injustificadamente a la larga espera de ocho años para resolver administrativamente su reclamo. Nótese que el plazo de 75 días importa una mejora de la legislación local respecto de las previsiones contenidas en el art. 45 de la ley 24.240. Lo mismo acontece con el plazo previsto para que la autoridad administrativa de aplicación se pronuncie (10 días). Ello cabe entenderlo con la finalidad de beneficiar la pronta y oportuna resolución de los reclamos que efectúen los damnificados por las supuestas infracciones al régimen protectorio de
la ley 24.240.----------No obstante ello, y aún de tomarse como acto interruptivo la presentación de pronto despacho realizada por la denunciante a fs. 50, el 25 de febrero de 2014, lo cierto y concreto que hasta la fecha del dictado de la Disposición Nro. 60/2016 en crisis, volvió a transcurrir ampliamente el plazo que señala la norma, habiendo transcurrido un lapso de dos años y siete meses. ----------
Sólo me resta reflexionar que la eficacia de los derechos del consumidor depende de todos, esto es, también –principalmente diría- del propio estado que debe proveer de oficinas técnicas que cuenten con los recursos suficientes para cumplir y hacer cumplir con la legislación que tutela a los usuarios y consumidores (conf.: Stiglitz, Gabriel, “Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios”, Ed. La Rocca, Año 1994, Cap. Tit. “La Función del Estado para la Protección del Consumidor”, pág. 123).- ----------Es indudable que las sanciones administrativas poseen naturaleza jurídica represiva y aunque se encuentran fuera del campo del derecho penal común, se considera la eventual aplicación subsidiaria de los principios a esta rama del derecho, pues tanto éste como el derecho administrativo sancionador son manifestaciones del poder punitivo del Estado y en consecuencia, en ambos casos se autoriza al Estado a restringir derechos cuya titularidad corresponde a los particulares, en la medida en que se compruebe la

comisión de un ilícito o de una infracción, según el caso. Es por ello, que para que el ejercicio de esas facultades de contenido represivo resulte válido, es necesario que se hayan respetado los principios y garantías constitucionales; entre ellas el debido proceso y la defensa en juicio, lo que en el presente caso no se cumplió respecto a la prestadora imputada ahora impugnante. ----------Cabe señalar que la caducidad de la instancia encuentra justificación en la necesidad de evitar la indefinida prolongación de los procesos, máximo cuando en la esencia se trata de una vía administrativa, conciliatoria y eventualmente de control de cumplimiento de la ley 24.240 y tal revisión debe ser interpretada en beneficio del sujeto a tutelar.----------

---No huelga advertir que los 75 días contemplados por el art. 6 inc. “d” de la Ley VII Nro. 22 se trata de un plazo de caducidad que, como tal puede ser constatado de oficio por la jurisdicción (conf.: arts. 7 último apartado; 1094 y doctrina del art. 2572 del C.C.y C.N.; art. 3 de la ley 24.240). ----------

-----Los jueces tienen la facultad de controlar la constitucionalidad o legalidad de los actos administrativos surgidos de procedimientos viciados. En este sentido, la Corte Federal (CSJN, in re “Losicer, Jorge Alberto y otros c/ BCRA”, del 26/06/12, y en “Bonder, Aaron y otros c/ BCRA”, del 19/11/13), respecto a sanciones administrativas del BCRA a entidades financieras, se ha pronunciado invalidando la sanción administrativa que surgiese de un procedimiento demasiado prolongado, aun cuando la acción sancionatoria no hubiese prescripto, si la ley dispuso con laxitud las causales de interrupción del plazo de prescripción. Recordó el tribunal que el derecho a obtener un pronunciamiento judicial sin dilaciones resulta ser un corolario del derecho de defensa en juicio, y que sólo una rápida y eficaz decisión judicial concreta las garantías que aseguran la presunción de inocencia, la inviolabilidad de la defensa en juicio y el debido proceso legal, reconocidas ellas en los convenios sobre derechos humanos. Estos principios son plenamente aplicables a los procedimientos administrativos sancionatorios, pues éste es una de las manifestaciones del poder punitivo del Estado, y la Administración no puede sustraerse de aplicar estas garantías mínimas, que deben ser respetadas en cualquier procedimiento cuya decisión pueda afectar los derechos de las personas.----------

-----Es que la manda manda constitucional y convencional de 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. Pues, si el procedimiento no se llevó en un plazo razonable se encontrará fatalmente viciado, pudiendo solicitase la revocación del acto dictado en su consecuencia. ----------

----En atención a ello, propongo al acuerdo declarar operada la caducidad y revocar la disposición Nro. 60/2016 en todas sus partes.----------

----II) Por la forma en que se planteo y como propicio resolver opino que no corresponde asignar la carga de las costas, atento a la particularidad que ostenta esta vía de revisión jurisdiccional que tramita sin contraparte (art. 69 segunda parte del C.P.C.C.).----------

----Sin perjuicio de ello en mérito de la extensión, calidad e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios del Dr. E. R. V., por la actuación en esta instancia en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7, 8, 13, 19 y 32, Ley XIII Nro. 4), ello con más el IVA se correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23349 y 23871). ----------En su mérito, la sala “B” de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew, por mayoría, **RESUELVE:**----------I) CONFIRMAR la Disposición Nro. 060/2016 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la ciudad de Rawson en cuanto fuera materia de agravios. ----------

----II) IMPONER las costas a la apelante vencida (arts. 69 del C.P.C.C.). ----------

---III) REGULAR honorarios del Dr. E. R. V., por la actuación en esta instancia en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7, 8, 13, 19 y 32, Ley XIII Nro. 4), ello con más el IVA pertinente, si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23349 y 23871). ----------IV) TENER presente la reserva del caso federal. REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE.----------

SERGIO RUBÉN LUCERO JUEZ DE CÁMARA (EN DISIDENCIA)	RAÚL ADRIÁN VERGARA PRESIDENTE	ALDO LUIS DE CUNTO JUEZ DE CÁMARA

-----REGISTRADA BAJO EL NRO. _____ DEL AÑO 2017 – SICA – CONSTE.--------

UBALDO RENÉ AGUILERA
SECRETARIO DE CÁMARA