----Trelew, de Septiembre de 2018.----------

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

-I.- Que la Disposición N° 56/2018 DGDC sancionó a “F. S.A.” por infracción al art. 4 y 11 de la Ley 24.240, reformada por la Ley 26.361, al pago de una multa de $80.000 con más la accesoria de publicar a su cargo la resolución en el Boletín Oficial y en el diario de mayor circulación de la zona donde se cometió la infracción. Asimismo, ordenó en los términos del art. 10 bis inciso b de la Ley 24.240 a que sustituya al denunciante el automotor Citroën Berlingo Furgón 1.4 PLC Mod. 2007 por uno de similar naturaleza y calidad. Asimismo, restituir la suma de $ 8.000 con más sus intereses por gastos de reparación en que debió incurrir el denunciante. Dicha empresa presentó y fundó recurso de apelación a fs. 83/87, respectivamente.----------

-----II.- Como previo y según ha sido señalado en otras oportunidades, esta Alzada ejerce un control de legalidad del acto recurrido respecto de las disposiciones de la autoridad de aplicación en materia de defensa del consumidor (art. 7 Ley VII N° 22), 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 (esta Sala, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; 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). 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).----------

----En dicho marco también es dable principiar que serán abordados únicamente aquellos agravios que sean conducentes a la decisión del recurso. Ello en tanto, no es obligación de los jueces seguir a las partes en todas sus alegaciones y argumentos; bastando con que se hagan cargo de aquellos que sean conducentes a la decisión del litigio (Fallos 221:37; 222:186; 226:474; 228:279; 233:47; 234:250; 243:563; 247:202, entre otros, citados por Carrió, Genaro R., “El recurso extraordinario por sentencia arbitraria”, Ed. Abeledo-Perrot 1983, T° primero, p. 66). Es decir que los Magistrados pueden prescindir de aquellos que estimen inconducentes o sobreabundantes para la solución de la causa (Fallos 302:539), estando obligados a tratar únicamente los argumentos expuestos por las partes que estimen pertinentes para la resolución del caso (Fallos 310:1835; 322:270; 329:1951, entre otros; S.I.L. 14/12 “A” CAT).----------

----III.- Ahora bien, por una cuestión de orden, corresponde examinar en primer lugar el agravio referido a la faz procedimental, particularmente, sobre la transgresión de todos los plazos establecidos en el régimen vigente, tanto aquellos que dispone la Ley VII N°

22 (art. 6°) como la Ley I N° 18 (art. 47, inc. 1°) y su Decreto Reglamentario N° 869/1998. En este sentido, indica que se quebrantó el plazo de seis meses totales para la tramitación del expediente administrativo que surge de esta última norma, así como el de 75 días para instruir el sumario y 10 días para dictar resolución que surge de la primera.----------

----IV. Que surge de autos que el Sr. L. G. C. realizó denuncia ante la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia del Chubut contra la empresa “F. S.A.” en los términos de la Ley 24.240, con fecha 17/04/2015 (fs. 3/vta). Dicha autoridad realizó imputación en los términos de la Ley VII N° 22 mediante la Disposición N° 116/2017 DGDyPCyU (fs. 58/60), de fecha 29/09/2017. Finalmente, con fecha 10/05/2018 se dictó la Disposición N° 56/2018 DGDC, que aquí se recurre (fs. 73/77). ----------

----Al respecto, si bien la Ley VII N° 22 no somete expresamente la totalidad del procedimiento a ningún plazo —como sí lo hace con la instrucción sumarial—, su decreto reglamentario (Decreto N° 896/1998) indica en su art. 5°, inc. XXVII, que la Ley de Procedimiento Administrativo (Ley I N° 18) y el Código de Procedimiento Penal de la Provincia del Chubut se aplican para resolver cuestiones no previstas expresamente, en tanto no sean incompatibles con la Ley de Defensa del Consumidor. Así, lejos de aplicarse de manera irrestricta, deben ponderarse como pauta procesal dentro del marco del régimen tuitivo del consumo y de acuerdo a las circunstancias del caso.----------

----En éste, conforme fuera reseñado *supra*, transcurrieron (i) más de tres años para todo el procedimiento administrativo, desde su inicio hasta su resolución; (ii) casi dos años y medio para realizar imputación; y (iii) más de siete meses desde dicha imputación hasta la resolución recurrida.----------

-------Esta excesiva dilación por parte de la autoridad puede ser advertida de forma manifiesta, por ejemplo, en los saltos temporales existentes entre fojas continuas, como son fs. 26/27 y fs 27/vta. (cuatro y cinco meses y medio, respectivamente). En la misma línea, a fs. 68 se ordenó pasar el expediente a despacho para resolver en definitiva con fecha 13/10/2017, para luego a fs. 71, y con fecha 07/05/2018 (casi siete meses después), ordenar la comparecencia del denunciante y, tras ello, resolver a fs. 73/77 con fecha 10/05/2018.----------

---En este orden, la Ley I N° 18 señala en el inc. 1° del art. 47 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, salvo causas excepcionales, debidamente justificadas. En el caso de marras, transcurrieron más de tres años entre la denuncia formulada y la disposición recurrida, sin esbozar la autoridad algún justificativo sobre dicha demora al momento de resolver en definitiva.----------

---Asimismo, el art. 6, inc. d de la Ley VII N° 22 señala que la autoridad deberá dictar resolución fundada dentro de los 10 días hábiles siguientes a la conclusión de la instrucción sumarial, lo que en el caso demoró 137 días hábiles según surge de fs. 68 y fs. 73/77. ----------

----Es doctrina de esta Sala que la cuestión temporal que prevé la norma procesal del consumidor no puede derivar en una aplicación rigorista y estricta, debiéndose interpretar razonablemente de acuerdo a las circunstancias del caso y la secuela de actos seguidos hasta la resolución, debiendo acreditarse que ello haya derivado en una situación de desprotección para quien plantee la caducidad del trámite (conf. SICA nº 10/2014, SICA nº 18/2015, SICA N° 19/2015). Sin embargo, en el caso, se advierte que ha existido una dilación excesiva, injustificable, por parte de la autoridad de aplicación en la tramitación del proceso, como ya esta Alzada ha resuelto en otros casos (Sala A, SICA N° 17/2017 y SICA N° 14/2018; Sala B, SICA N° 04/2018).----------

---En este sentido, el procedimiento en materia del consumidor es de carácter administrativo, por lo que le es aplicable —en toda su extensión— el principio de inviolabilidad de la defensa en juicio de la persona, que establece el art. 44 de la Constitución Provincial o el art. 18 de la Constitución Nacional. Éste no solo es exigible a la administración por normas de superior jerarquía constitucional o las normas de procedimiento administrativo, sino también por imperio de los principios generales del derecho público, por la justicia natural y por la vigencia misma del Estado de derecho (conf. doc. Decreto-ley 19.549 en su art. 1, inc. f; Ley I Nº 18, art. 26; CAT, Sala B, SDCA N° 01/2014; Gordillo, Agustín, “Tratado de Derecho administrativo”, Ed. Fundación de Derecho Administrativo, 2000, Tº 2, pág. IX-10/11, IX-16/20). ----------

----Este trámite, establecido a los fines de sancionar incumplimientos al régimen de defensa del consumidor, dispone —ciertamente— de una finalidad tuitiva para éste. Sin embargo, dicho sistema no puede ser utilizado para sojuzgar a los empresarios a toda costa y por el solo hecho de serlos. Éstos, en tanto particulares sujetos al régimen por el art. 2º de la Ley 24.240, no sólo tienen obligaciones sino que, también, gozan de derechos y garantías constitucionales que los amparan (esta Sala, SICA N° 07/2015, conf. Farina, "Defensa del consumidor y del usuario", Ed. Astrea, Buenos Aires, 3ª ed., 2004, p. 108).----------

----En este aspecto, nuestro máximo tribunal provincial ha recordado que “el procedimiento administrativo debe responder siempre al bloque genérico de la juridicidad estatal, el cual, en cuanto tal, comprende no sólo la ley formal, sino los principios generales del Derecho, la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales, los reglamentos. Si el procedimiento es el modo de expresión formalmente ordenado de la voluntad administrativa, que traduce el ejercicio de la función administrativa del Estado, es coherente exigir que ese devenir funcional responda, en origen y desenvolvimiento, a la habilitación normativa pertinente de acuerdo a los alcances del accionar administrativo pretendido” (STJCh., SD 01/SCA/2012).----------

----Así, las empresas sujetas al régimen de consumo, en tanto ejercen una industria lícita, merece tratamiento conforme a derecho (por igualdad ante la ley); de modo que no puede verse privada su propiedad sino mediante un proceso adecuado, en el que tenga

oportunidad de ejercer la defensa de sus derechos, dentro de un marco de legalidad y razonabilidad (doc. arts. 14, 16, 17, 18 y 28 de la Constitución Nacional, y 20, 33, y 44 de la Constitución del Chubut).----------

----En dicha línea, la sanción examinada solo podrá ser legítima si, y sólo si, la autoridad de aplicación del régimen de protección del consumo invoca y prueba el hecho imputado a la empresa proveedora, ajustándose –de modo adecuado– al procedimiento legal previsto al efecto (art. 6º, incs. "a" y "b", Ley VII nº 22). De otro modo, se sanciona un presunto abuso cometiéndose otro. Y ésta no parecería ser una buena técnica social para reorientar (mediante instituciones que tiendan a la cooperación) con fines útiles los intereses de todos los jugadores del mercado (conf. esta Sala, SICA N° 10/2017; Ayala Espino, "Instituciones y economía", Ed. FCE, México, 1999, p. 349 y sig.).----------

-----De esta forma, se requiere indisputablemente que los pronunciamientos en el marco de la ley de protección al consumidor se dicten luego de tramitado el procedimiento administrativo reglado, de un modo razonado, en tanto la racionalidad aplicada a los hechos constituye un requisito natural para que las partes conozcan los motivos que han provocado la persuasión y certeza representada en la decisión, lo que incluye también que ello sea resuelto en un plazo razonable (Gozaíni, Osvaldo A., en “El debido proceso”, Ed. Rubinzal Culzoni, año 2004, Cap. VII, págs. 421 y sgtes.).----------

----La omisión por parte de la autoridad de aplicación de resolver la denuncia en un plazo razonable y tempestivo, entonces, se constituye en una violación al procedimiento aplicable en la materia, lo que afectó decididamente el derecho de la denunciada a defenderse al respecto. No puede concluirse de otra manera al advertirse un procedimiento administrativo iniciado en abril 2015, que dio oportunidad para formular descargo y plantear defensa recién en septiembre de 2017, para no sancionarla sino hasta mayo de 2018. ----------

---Conforme ha resuelto la Corte nacional, la 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 solicitarse la revocación del acto dictado en su consecuencia; máxime en un caso donde no existió justificativo para tal demora (CSJN, “Losicer, Jorge Alberto y otros c/ BCRA”, del 26/06/12, y en “Bonder, Aaron y otros c/ BCRA”, del 19/11/13). ----------

---No puede olvidarse que, en materia administrativa, los plazos son obligatorios tanto para la administración como para el particular (conf. art. 42 de la ley I Nº18). Ello, entre

otros motivos, a la luz del derecho a obtener un pronunciamiento sin dilaciones como corolario del derecho de defensa en juicio, y que solo una rápida y eficaz decisión 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.----------

---A ello, debe agregarse que los plazos que se establecen en este procedimiento administrativo, si bien —en principio— tienden a dar una respuesta ágil y eficaz al consumidor afectado, también deben armonizarse con la necesidad que estos actos “se cumplan dentro de un breve tiempo por exigencias del comercio, del movimiento de la vida jurídica, de la rapidez de los procedimientos, de la sucesión y concatenación de las relaciones” (López Mesa, Marcelo J., La caducidad de los derechos en el nuevo Código Civil y Comercial, Buenos Aries, Microjuris, 21-08-2015, Citar: MJ-DOC-7364-AR | MJD7364).----------

----En dicho aspecto, la eficacia de los derechos del consumidor depende de todos, pero en mayor medida del 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), pero sin sojuzgar por ello —o ante la falta de tales recursos— los derechos de los proveedores de bienes y servicios destinados al consumo.----------

----Siendo así, no se trata de caer en rigorismos excesivos a la hora de contar los términos frente a una burocracia que se sabe sobrecargada. Sin embargo, tampoco puede admitirse una exorbitancia rayana al abuso del derecho, a partir del abuso de autoridad de quien se arroga la facultad de concederse plazos infinitos para realizar la tarea que el Estado le ha encomendado para tutela de todos los administrados —entre los que se encuentran también las empresas—, asignándole plazos al efecto, los cuales se encuentra íntimamente asociados con principios, derechos y garantías constitucionales. ----------

----De esta manera, se interpreta que no se han justificado causas excepcionales que impidieran resolver el expediente en el plazo que establece el art. 47 inc. 1. de la Ley I Nro. 18, motivo por el cual corresponde decretar la caducidad del procedimiento administrativo incoado por parte de la autoridad de aplicación, por haber transcurrido en exceso los plazos establecidos a efectos de resolver la denuncia formulada

oportunamente en contra de las recurrentes. ----------

---Debe apuntarse, finalmente, que la cuestión temporal tuvo particular incidencia, en tanto, ya encontrándose en falta la autoridad de aplicación a fines de resolver en definitiva, citó al consumidor a fs. 71 a los fines de expedirse nuevamente sobre su pretensión en los términos del art. 10 bis de la Ley 24.240, la cual ya había sido expuesta en distintas oportunidades. Ello, ciertamente, permitió al denunciante modificar su reclamo (completar la transferencia del automotor), en base al cual se había imputado a la empresa denunciada, y requerir se le entregue un vehículo equivalente y se le restituya la suma de $8000 que había abonado oportunamente por cambio de motor; circunstancia sobre la cual no tuvo posibilidad el denunciado de defenderse.----------

----Como ha tenido ocasión de expresarse este Cuerpo en precedentes de características análogas, el principio de congruencia no es ajeno al procedimiento administrativo. Bien se ha dicho que los fundamentos que lo sostienen exigen, para los procedimientos que se iniciaron a instancia del interesado, que la resolución sea congruente con las peticiones formuladas por éste y las defensas articuladas, de existir un opositor (conf. esta Sala, S.D.C.A. N° 02/10; Hutchinson, Tomás – “Ley Nacional de Procedimientos Administrativos comentada, anotada y concordada” – T. I, p. 156 - Astrea, Bs. As., 1985). Aplicable entonces en la materia, la congruencia vincula al administrador con el “thema decidendum” sobre el cual debe resolver, debiendo aceptar, rechazar o absolver aquello que se halla sometido a su decisión; careciendo de motivación aquella que omite pronunciarse sobre los temas propuestos y conducentes para la decisión de la causa (conf. esta Sala, S.D.L. N° 66/2000).----------

---Esta reseña permite comprobar que no puede imputarse una falta al régimen de defensa del consumidor que implique una consecuencia a favor del consumidor (finalizar la tramitación de la transferencia de un automotor) para luego, días previos a la disposición administrativa, modificar tal pretensión sin dar ninguna oportunidad al denunciado de pronunciarse o defenderse al respecto. Todo ello, además, según lo dicho, en flagrante incumplimiento de los plazos del procedimiento administrativo.--------

---Con ello, entonces lo que se pretende advertir es que el incumplimiento de los plazos pertinentes en dicho procedimiento derivó directamente en la imposibilidad de defenderse adecuadamente a la empresa, lo que motiva que se declare la caducidad del procedimiento.----------

Por la forma en que se ha tratado este agravio de la empresa recurrente y por la solución a la que se ha arribado, deviene abstracto el tratamiento particular de los

restantes agravios. ----------

---V.- Según lo dicho y el criterio imperante en esta Alzada en casos como el de autos, las costas serán impuestas por su orden (art. 72 de la ley XIII nº 5). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que se actuó, corresponde regular los honorarios del Dr. B. N., apoderados de F. S.A en la suma de 12 JUS, incluyendo el plus procuratorio (arts. 5º, 6º, 6 bis, 7º, 8º, 13, y 19 Ley XIII nº 4). ----------

----Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew; **RESUELVE**: ----------

---DECLARAR la caducidad del procedimiento administrativo. ----------

--IMPONER las costas por su orden.----------

-REGULAR los honorarios del Dr. B. N., en la suma de 12 JUS. ----------

-----La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y encontrarse vacante la restante vocalía de la Sala (arts. 7º y 8º, ley V nº 17). -

---Regístrese, notifíquese y devuélvase. ----------

MARCELO F. PERAL
JUEZ DE CÁMARA

NATALIA I. SPOTURNO
PRESIDENTE

----REGISTRADA BAJO EL N° _____ DE 2018 - SICA - CONSTE. ----------

GUILLERMO N. WALTER
SECRETARIO DE CÁMARA