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

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

-I.- Que la Disposición N° 57/2018 DGDC sancionó a “D. L. S.A.” por infracción al art. 8 bis de la Ley 24.240, al pago de una multa de $8.000 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. Dicha empresa presentó y fundó recurso de apelación a fs. 51/57vta.----------

----II.- Que, en cuanto al recurso articulado, 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). ----------

----III.- En dicha línea, el recurrente impugna la resolución —primeramente— por haber sido dictada fuera de los plazos que establece el procedimiento administrativo, tanto para la duración total del mismo, como la instrucción sumarial y el dictado de la resolución administrativa. Plantea así la ausencia de competencia temporal de la autoridad de aplicación al momento de dictar la Disposición N° 57/2018, principalmente, y la caducidad de dicho procedimiento, de manera subsidiaria. ----------

En primer lugar, la competencia es el conjunto de poderes, atribuciones y facultades que son legalmente atribuidas a un órgano público estatal, para el cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas. De esta forma, se encuentra expresamente asignada y delimitada por las normas constitucionales, leyes y/o reglamentos dictados en su consecuencia. En el orden provincial, la Ley I N° 18 en su art. 3° establece que la competencia material y territorial de los órganos administrativos es la determinada en los instrumentos legales de su creación. En su defecto, se regirán por las disposiciones enunciadas en dicha norma en los artículos siguientes (conf. STJCh, SD 04/SROE/2008).----------

----De esta manera, como un elemento esencial del acto administrativo, el sujeto administrativo es el órgano ante el cual se debe desarrollar el proceso administrativo y al que corresponde dictar la resolución que le ponga fin, y que es cualidad inescindible

de ese sujeto, la competencia (conf. STJCh., SD 13/SCA/2006). ----------

---En este sentido, es el órgano que corresponde intervenir en el procedimiento administrativo que, si bien constituye una garantía de los derechos de los administrados, no agota en ello su función, que es también, y principalmente, la de asegurar la pronta y eficaz satisfacción del interés general mediante la adopción de las medidas y decisiones necesarias por los órganos intérpretes de ese interés y al mismo tiempo, parte del procedimiento y árbitro del mismo (conf. STJCh., SD 17/SCA/2016 con cita a García de Entrerría y Fernández. “Curso de Derecho Administrativo”, LL Primera Edición Argentina, año 1995, pág.453). ----------

---Por tanto, en palabras del máximo tribunal provincial, no se trata de sostener que cualquier irregularidad en el procedimiento, por intrascendente que fuere, debería proyectar inexorablemente sus consecuencias invalidatorias, sino que debe examinarse si la ausencia de aquella irregularidad hubiese sido apta para modificar el resultado final de la tramitación administrativa; si el vicio afectó severamente el procedimiento previo a la emisión del acto o, en su caso, ha constituido un atentado grave al derecho de defensa en sede administrativa (conf. STJCh., SD 01/SCA/2012). ----------

----Ahora bien, la competencia de la Dirección General de Defensa del Consumidor de la Provincia del Chubut, se desprende del art. 3° de la Ley VII N° 22 para controlar, vigilar y juzgar las infracciones al régimen de defensa del consumidor, lo que — además— viene dado por las Leyes 24240 y 26361. Dicha competencia se encuentra descripta y enumerada, a nivel local, en el capítulo II de la Ley VII N° 22, no encontrándose sujeta a variable temporal alguna, por lo que es dable interpretar que la misma se mantiene inalterable durante todo el tiempo que dure el procedimiento administrativo que se inicie con fundamento en las normas citadas dentro de nuestra jurisdicción provincial. ----------

----Esta competencia, de orden público —vale recordar—, se establece a fines de permitir y asegurar el control y cumplimiento de los derechos que el régimen tuitivo del consumo establece desde la misma Constitución Nacional, decantando en diversas normas dentro del ordenamiento jurídico de nuestro país. Por ello es que el Superior Tribunal de nuestra provincia ha señalado que, si bien en cuestiones de competencia no pueden ser soslayados los principios que orientan la normativa procesal, cualquier exégesis debe incluir el juego armónico de la Ley de Defensa del Consumidor y el art. 42 de la Constitución Nacional, que configura un estatuto protector de los derechos de consumidores de bienes y servicios con el objeto de fortalecer la protección de quien es considerado la parte más débil de una relación de consumo (conf. STJCh., SI 56/SROE/2012, 57/SROE/2012, 7/SROE/2013 y 89/SROE/2013; citados por CAPM, SIC

N° 074/2018). En este sentido, la sesgada interpretación que realiza la parte sobre el alcance de la competencia que se le asigna a la autoridad provincial no es consecuente con la finalidad que persigue el sistema, si dichas facultades se conceden solo por un muy limitado plazo. ----------

----Siendo así, en tanto la aplicación de la normativa de defensa del consumidor prevalece por su carácter tuitivo y público, cualquier limitación que se pretenda imponer sobre la competencia de la autoridad de aplicación en defensa de tales intereses debe ser interpretada con criterio restrictivo. Por su rango constitucional, debe primarse la aplicación e interpretación que mejor defienda al consumidor o usuario.----------

---Esta Sala ha señalado que se establece en esta materia una competencia sujeta al principio de especialidad; de modo que la autoridad designada puede y debe ejercerla para tener por cumplidos los fines que motivaron su creación. Dado ese carácter material y especial o específico en cuestión, debe asumirse que la competencia se fijó de modo improrrogable; esto es, debe considerarse establecida en el interés público (así, expresamente: art. 16, ley VII n° 22), y como tal no puede ser soslayada por “la voluntad de los administrados ni del órgano-institución, ni del órgano-individuo” (conf. SICA N° 04/2016; Dromi, “Manual de derecho administrativo”, Ed. Astrea, Buenos Aires, 1987, T. 1, p. 116). ----------

---Así, la interpretación que pretende imponer el recurrente, por ser restrictiva, no se condice con la competencia provincial que viene dada por normas de orden nacional y público, ni con la finalidad que persigue el régimen del consumo. Es decir, si la norma que asigna competencia a la autoridad de aplicación provincial en materia de consumo no la ha limitado de manera temporal específicamente en el capítulo correspondiente, no corresponde hacerlo mediante una interpretación restrictiva sobre los plazos del procedimiento dispuestos en procura que se cumpla la finalidad del mismo, o sea, que las faltas al derecho del consumidor tengan una rápida y preventiva solución y no, como sucedería por contrario, liberar apresuradamente de responsabilidad al infractor.----------

---Ello también puede advertirse de la doctrina que ha emanado de este Tribunal sobre la caducidad del proceso administrativo por el vencimiento de los plazos que establece el procedimiento, lo que también plantea la recurrente, en virtud de haberse trasgredido el plazo de seis meses para tramitar el procedimiento administrativo (art. 47 Ley I N° 18), el de 75 días hábiles administrativo para instruir el sumario y el de 10 días hábiles administrativos para dictar la resolución sancionatoria (art. 6, inc. d de la Ley VII N° 22).

----De autos surge que con fecha 26/12/2016 se realizó la denuncia por parte del consumidor (fs. 2); el 01/08/2017 se realizó la imputación correspondiente (fs. 26); el 17/10/2017 la empresa realizó un descargo fuera de plazo (fs. 41/42); y el 11/05/2018 se dictó la Disposición N° 57/2018. ----------

Respecto a este punto, esta Sala ha señalado en diversas oportunidades que la cuestión temporal que prevé esta norma no puede derivar en una aplicación rigorista y estricta,

en tanto no se dispone una sanción específica para su incumplimiento, debiéndose interpretar el punto razonablemente de acuerdo a las circunstancias del caso, la secuela de actos seguidos hasta la resolución, la conducta del denunciado respecto de su planteo oportuno —o no— y el perjuicio concreto mencionado (conf. SICA Nº 10/2014, SICA Nº 18/2015, SICA N° 19/2015, entre otras). ----------

----En aquellos casos donde esta Sala ha declarado la caducidad del procedimiento ha sido en situaciones donde se ha resaltado y acreditado con precisión que la demora de la autoridad de aplicación en el trámite no solo fue excesiva sin justificativo alguno sino que también afectó concretamente el derecho de defensa de la empresa, lo que no acontece en autos ni la parte se preocupa en alegar (conf. Sala A, SICA N° 17/2017, SICA N° 14/2018, entre otras; Sala B, SICA N° 04/2018).----------

---Por el contrario, en el caso de autos, cabe destacar que gran parte del plazo transcurrido dentro del procedimiento en general y la instrucción sumarial se debió al intento de la autoridad para hacer comparecer a la empresa a audiencia conciliatoria (*vide* fs. 07, 13, 18) y el escrito presentado por ésta, fuera de plazo para descargo,conforme fs. 36.----------

------De esta manera, de resolver en la forma peticionada por el recurrente se alentaría a las empresas a demorar y dilatar injustificadamente el procedimiento administrativo a los fines de alcanzar los límites de los plazos que establece la norma, los cuales — como se dijo— no tienen el carácter estricto y rigorista que se pretende, sino que —por el contrario— deben ser interpretados de manera flexible a la luz de los principios constitucionales sobre protección del consumo que embeben al trámite. A ello, se debe agregar que, en caso de duda sobre los alcances de los principios que establece el régimen, prevalecerá el más favorable al consumidor (conf. art. 3 Ley 24.240), lo que trasunta en consecuencias procesales en diferentes aspectos, incluyendo la competencia (conf. CACR, Sala A, SDC N° 27/2014).----------

----IV.- Por su parte, también cuestiona el recurrente la Disposición N° 57/2018 en cuanto critica que la misma toma por cierta las afirmaciones dadas por el denunciantes, sin ningún elemento que valide tal posición, más que en su mera afirmación.----------

Del expediente se advierte que el Sr. S. realizó una denuncia ante la autoridad de aplicación, dando una versión de los hechos. Para acreditar los mismos, acompañó un ticket de compra emitido por la empresa en la fecha y hora donde sostuvo se produjeron los hechos, una denuncia en la Comisaría Distrito Rawson sobre tales acontecimientos y su anotación en el libro de quejas del supermercado sobre los mismos (fs. 04/06). Incluso dio allí el nombre del supuesto empleado que —dice— lo golpeó en la ocasión.

-----Ante la incomparecencia de la parte a las audiencias conciliatorias fijadas y el escrito presentado a fs. 21, la autoridad encontró elementos que justificaron el dictado de la imputación de fs. 26/27vta.----------

---Al respecto, es criterio de esta Sala por expresa disposición del art. 6º, inc. “b”, de la Ley VII nº 22, que las constancias del acta de imputación, así como las comprobaciones que la acompañan, constituyen prueba suficiente de los hechos comprobados (SDC Nº 01/2013, SICA N° 03/2016). No abunda poner de resalto que esta presunción “iuris tantum” emerge de la misma ley, en el artículo citado, quien se encuentra en sintonía con lo previsto en idénticos términos por el art. 45, apartado 6º de la ley 24240. ----------

----En dicha línea, la empresa no produjo prueba suficiente para acreditar —como manifiesta— que el hecho denunciado por el cliente no se produjo, ni siquiera trayendo al procedimiento al empleado sindicado por S. como aquel que le propinó el golpe en la ocasión. Así, resguardando la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, se aseguró oportunidad de defensa, esto es de alegar y probar en su favor, como la tuvo aquí el recurrente al ser citado para formular su descargo y ofrecer pruebas, sin que se configure violación alguna cuando el interesado no utilizó el medio de que en su momento dispuso. Viene a cuento recordar que la defensa en juicio no ampara la negligencia, ineficiencia o incuria de los litigantes (esta Sala, SDC N° 29/2003).----------

----No debe olvidarse tampoco que las empresas no solo deben cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, sino que también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conf. esta Sala, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 005/2016; con cita a Picasso-Vázquez F., “Ley de Defensa del Consumidor” Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669.). Con más razón, como sucede en autos, cuando el cliente ha logrado acreditar mínimamente los presupuestos fácticos de su reclamo, conforme lo visto *supra* (conf. doc. arts. 3º y 37, Ley 24.240; esta Sala en SICA N° 10/14, y SICA N° 6/15; Graciela Lovece, en “Manual de los derechos", cit., p. 176).----------

Ciertamente, las responsabilidades, obligaciones y deberes a cargo de las empresas que se desprenden del régimen tuitivo consumeril exigen una diligencia mayor a la demostrada por la denunciada en estos autos, sobre todo cuando se revisa la existencia de un expediente administrativo donde se la citó a la solución del conflicto, demostrando —por el contrario— una conducta indolente al respecto, no asistiendo a las audiencias conciliatorias fijadas ni presentando descargo en tiempo y forma.----------

---Finalmente, sobre la falta imputada al supermercado, la cual —como viene de decirse— se tuvo por probada, no merece mayores comentarios. Ello, en tanto, el ejercicio de cualquier control de seguridad que pueda pretender realizar el supermercado

sobre los productos que comercializa en sus locales debe ser ejercido de manera razonable, respetando siempre la integridad, seguridad y dignidad de sus clientes, sin la posibilidad de irrogarse ninguna posibilidad de ejercer fuerza física sobre éstos.----------

----El art. 8 bis de la Ley 24240 y el art. 1097 del Código Civil y Comercial exigen 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 ésta debe estar impregnada de un profundo respeto del proveedor a 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 o violento (conf. esta Sala SICA N° 05/2017; CAPM, SDC N° 05/2016; CAT, Sala B, SICA N° 06/2018; con cita a Chamatropulos, Alejandro, Estatuto del Consumidor Comentado, T I, Bueno Aires, La Ley, 2016, p. 351; Bueres, Alberto, (Dir.), Código Civil y Comercial de la Nación, Buenos Aires, Hammurabi, 2018, p. 573).----------

------De esta forma, corresponde confirmar la disposición administrativa recurrida en todo aquello que fuera materia de agravios, en tanto los hechos denunciados —debidamente acreditados— significan el incumplimiento por parte de la empresa al trato digno que debe dispensar a sus clientes, en la ocasión, al denunciante. ----------

---IV.- Por la forma en que se resuelve, las costas se impondrán al recurrente perdidoso (arts. 69 y 70 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido en el incidente, así como el carácter con que actuara, corresponde regular los honorarios del Dr. D. E. F., apoderado de D. L. S.A., en 8 JUS (arts. 5, 6, 7, 8, 13 y 32, ley XIII Nro. 4). ----------Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew; **RESUELVE**:----------

CONFIRMAR la Disposición N° 57/2018 DGDC en todo aquello que fuera materia de agravios. ----------

---IMPONER las costas al recurrente perdidoso, regulando los honorarios del Dr. D. E. F. por sus tareas en la Alzada en la suma equivalente a 8 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