-----Trelew, de septiembre de 2018.----------

----**Y VISTOS:** Estos autos caratulados: "D., G. E. c/ F. A. S.C.A. y/o quien resulte responsable s/ Presunta infracción Ley 24.240 Defensa del Consumidor" (Expte. Nro. 287 - Año 2018 CAT), venidos de la Dirección General de Defensa de Consumidores y Usuarios (Expte. Nro. 1919 Año 2016), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la sumariada a fs. 218/232 vta., contra la Disposición Nro. 54/18 DGDC de fs. 205/211, concedido a fs. 233/vta. ----------

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

----I) A fs. 205/211, la Señora Directora General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios, dispone aplicar a F. A. S.C.A., una multa de $ 115.000 (Ciento quince mil). Asimismo, la sanción incluye la orden de publicar, a costa de la condenada, la parte resolutiva de la Disposición n° 54/18 en el diario de mayor circulación en la zona donde se cometió la infracción y en el Boletín Oficial. Finalmente, la resolución le ordena a F. A. SCA que en el plazo fijado en el ARTÍCULO 1° de la resolución condenatoria, proceda a la sustitución de la cosa adquirida por el denunciante, identificada como un F. Rural Escort Titanium 1.6, 5 puertas, debiendo costear los gastos de inscripción registral y de entrega del nuevo vehículo dado en reemplazo; en su defecto, siendo esto imposible, deberá acreditar la imposibilidad y entregarle una unidad 0 km de precio y prestación equivalente al adquirido en el año 2014----------

-------A fs. 218/232vta., la denunciada interpone recurso de apelación contra la Disposición administrativa condenatoria n° 054/18. ----------

----La recurrente, en su queja, sostiene diversos agravios; empero, antes de su examen corresponde examinar una cuestión preliminar de acuerdo a lo que seguidamente se expone.----------

----II) Cuestión preliminar. Es ineludible tratar la cuestión de la caducidad del procedimiento administrativo por el plazo transcurrido entre la presentación de la denuncia de fs. 02/10, de fecha 31 de marzo de 2016, hasta el dictado de la resolución administrativa condenatoria de fs. 205/211, de fecha 3 de mayo de 2018. ----------

-----El primer resumen secuencial y cronológico del expediente arroja el siguiente resultado: entre la presentación de la denuncia y la disposición condenatoria pasaron más de dos años. ----------

----Este resumen temporal no puede soslayar que el art. 6, inc. d, Ley VII N° 22 dispone que "…La instrucción sumarial no podrá durar más de setenta y cinco (75) días hábiles administrativos…" y que el art. 47 de la Ley I-18, establece que "No podrá exceder de seis meses el tiempo que transcurra desde el día en que se inicie un procedimiento administrativo hasta aquel en que se dicte resolución, a no mediar causas excepcionales, debidamente justificadas, que lo impidieren, las cuales se consignarán

en el expediente por medio de diligencia firmada por el jefe de la sección correspondiente."----------

----Así pues, del solo hecho de cotejar los 2 años que se tomó la autoridad de aplicación para resolver el expediente con los seis meses que le concedía la ley para hacerlo pone en el tapete que la Dirección General utilizó más de 750 días para concluir con el trámite del proceso administrativo excediendo notoriamente el aludido plazo de caducidad. Se acentúa tal observación, si se computan los 75 días dispuestos para resolver el proceso sumarial especial abierto luego de formulada la imputación al proveedor denunciado. -----Es poco lo que puede decirse o agregarse ante semejante exceso. No obstante, Gordillo aporta una reflexión que es apropiada para este caso: El tema de la lentitud del procedimiento y su lesión a la efectividad de la tutela está presente desde tiempo inmemorial en el derecho, pero ha comenzado a constituirse en su leit motiv… Por ello quienes se dedican a tutelar las potestades de la administración y protegerla de las consecuencias de sus arbitrariedades, sin importarles la demora para el particular, no advierten que descolocan más aún al país en el concierto de las naciones. (Gordillo, Agustín, Tratado de Derecho Administrativo, Buenos Aires, Fundación de Derecho Administrativo, 2000, T 4, p. VIII-1). Acierta el jurista: semejante discordancia entre el plazo legal y el plazo efectivamente utilizado por la administración para culminar el asunto es rayano a la arbitrariedad.----------

----Es que, cuando el organismo administrativo arbitrariamente dispone de 2 años para concretar la tarea que se le encomendara en más de seis meses –primero- y ya realizada la imputación respectiva, provoca un desorden burocrático que transciende lo meramente procedimental porque afecta los derechos sustantivos de los administrados sujetos a su autoridad.----------

-----Esa indolencia manifiesta perjudica sin remedio la seguridad jurídica del administrado, sea éste un sujeto consumidor, o una empresa proveedora de bienes o servicios como es el caso de la recurrente. Se ha dicho con pertinencia que: "…el transcurso del tiempo por sí solo no es capaz de extinguir obligaciones u otorgar derechos, han de intervenir además del tiempo otros factores que considerados en su conjunto van a crear o extinguir esos derechos. Sin embargo, el transcurso del tiempo como factor que puede incidir sobre las relaciones jurídicas, puede llegar a ser un elemento distorsionador del orden social. Puede provocar un desajuste entre la realidad y el supuesto jurídico, entre el titular del derecho y el que ejercita el mismo, entre el hecho y el derecho. Esta desarmonía ni es pretendida ni querida por el derecho, puesto que uno de los fines fundamentales a que aspira todo derecho es la seguridad en el tráfico jurídico y a esa meta se llega mediante la coincidencia entre el hecho y el derecho" (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). ----------

-----No se trata de caer en rigorismos excesivos a la hora de contar los términos frente a una burocracia que se sabe sobrecargada. Empero, se debe impedir que se concrete una exorbitancia que está muy cerca del abuso del derecho de la autoridad administrativa, y mucho más cerca del abuso de autoridad de quien se arroga la facultad de concederse plazos infinitos para realizar la tarea que el Derecho le ha encomendado para tutela de todos los administrados.----------

-----Es del caso destacar lo paradójico que resulta que una de las infracciones imputadas a las denunciadas se refiere a la violación del trato digno del usuario cuando, a la par, es la propia autoridad de aplicación quien se toma, injustificadamente, dos años para resolver su reclamo. Así, en una parte de la resolución administrativa se señala que: "… es preciso centrar la óptica del consumidor como un ser que representa un todo armónico, donde las molestias frecuentes, los sistemáticos incumplimientos, y la desidia y dilación con la que debe lidiar para efectivizar sus derechos, no se condice con el status de respeto y consideración que cualquier proveedor profesional debe proveer…" (fs. 207, segundo párrafo). Precisamente, esa desidia que se le imputa a la empresa condenada es la que la administración debe evitar para cumplir la importante tarea que el Derecho le asigna como autoridad de aplicación de la ley 24.240----------

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

--------La doctrina nacional tiene opinión coincidente en la materia; así, se señala que, "En cuanto a los fundamentos de la caducidad agudamente se ha puntualizado que «estos plazos responden a la absoluta necesidad de que ciertos 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).----

----Es que, estando en juego la certeza como bien jurídico tutelado es irrelevante el motivo de la lentitud o del incumplimiento de los plazos reglamentarios. Por otra parte, y esto debe ser resaltado sin atenuantes, en el caso de autos no se trata de una tardanza menor sino que estamos frente a un expediente que insumió casi 3 años de tramitación en la sede administrativa----------

Solamente la etapa sumarial, que comienza el día 18 de julio de 2016, fecha en la que

la Dirección General recibe el expediente (fs. 23 vta.) y concluye con el dictado de la Disposición condenatoria de fs. 205/211 duró más de dos años. ----------Y, a mayor abundamiento, tampoco puede omitirse que la denuncia ocurrió el 31 de marzo de 2016 (fs. 01/10) y la imputación a la firma F. S.A. el día 28 de septiembre de 2016 (fs. 32/35 vta.). Esto significa que, entre ambos hechos, pasaron casi seis meses, situación que determina un resultado concluyente: al momento de iniciarse la etapa sumarial el procedimiento administrativo ya estaba muy próximo a caducar; ello, aun considerando los plazos más largos previstos en el art. 47 de la Ley I – 18. ----------
-----Y, otro tanto puede decirse de la etapa sumarial propiamente dicha, que habiendo comenzado con el acta de imputación obrante a fs. 32/35 vta. (28/09/2016) culmina con la resolución condenatoria de fs. 205/211 (3/05/2018).----------
----Esto quiere decir, sin que sea un hecho que pueda ser controvertido, que el sumario administrativo que, conforme lo dispone el art. 6, inc. d., Ley VII – 22 no "podrá durar más de setenta y cinco días hábiles", fue llevado a cabo en un plazo aproximado de dos años. ----------
------Semejante parsimonia de parte de la autoridad de aplicación no puede ser interpretada de otro modo que no sea el virtual abandono de la instancia que debía llevar adelante, con acentuada oficiosidad, en apenas de 75 días hábiles (art. 6, inc. d, Ley VII, 22) y para la que utilizó más de dos años.----------
----Es que, sostener lo contrario amenaza gravemente la seguridad jurídica de la parte sometida a proceso e imputada por la comisión de presuntas infracciones a una ley que garantiza derechos constituciones como sin dudas lo es la Ley Provincial VII – N° 22. --
-----La seguridad jurídica es un bien jurídico cuya tutela tiene raigambre constitucional porque, la incerteza afecta el debido proceso adjetivo y esa afectación pone en crisis todo el sistema constitucional de defensa en juicio de los justiciables. La doctrina es clara en este punto y ha señalado que: "El derecho a ser juzgado dentro de un plazo razonable se encuentra incluido dentro del bloque constitucional de manera expresa a partir de la reforma constitucional de 1994, por vía de la incorporación de los Tratados de Derechos Humanos enumerados en el art. 75, inc. 22. Aunque de esta reforma la CSJN había sostenido…que esta garantía estaba abarcada en el texto constitucional, a través de la garantía de la defensa en juicio, art. 18, CN…" (Artabe Eugenia, La garantía del plazo razonable, Gargarella – Guidi, Comentarios de la Constitución A., Buenos Aires, La Ley, 2016, T II, p. 479). ----------
-----En sintonía con los citados constitucionalistas, se expresa que: "En definitiva, hay una necesidad de certeza de las situaciones jurídicas. De allí la exigencia de la ley de que el cumplimiento del acto sea en término, pues la observancia de éste en el

cumplimiento de aquél tiene la misma importancia que el mismo cumplimiento. No cumplirlo o cumplirlo tarde es equivalente (López Mesa, Marcelo J., La caducidad…" Citar: MJ-DOC-7364-AR | MJD7364).----------

---En autos, no hay dudas, la instancia fue abandonada por quien debía ejercerla y ello tiene efectos irreversibles con relación al recurrente de fs. 218/232 vta. que equieren consolidar sus derechos de manera certera y no sujeta a plazos irracionales que ponen en riesgo esa seguridad jurídica. ----------

--- En ese orden, la doctrina ha dicho que: En cualquiera de sus formas la caducidad opera como un plazo fatal y perentorio para el ejercicio de determinados derechos, la realización de cierta manifestación recepticia, la contestación de algunas reclamaciones o la impugnación de determinadas situaciones jurídicas; el efecto de la caducidad radica en que el transcurso del tiempo prefijado legalmente, sin haberse ejercido el derecho, efectuada la manifestación, contestado la reclamación o impugnado la situación jurídica, que se encontrare sometida a plazo de caducidad, produce la pérdida del derecho o la consolidación definitiva de la situación no cuestionada. El efecto básico de la caducidad es la extinción del derecho y la pérdida de su correspondiente acción judicial para ejercerlo (López Mesa, Marcelo J., La caducidad…" Citar: MJ-DOC-7364-AR | MJD7364).----------

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

---Es que 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. ----------

----Esto determina que si el procedimiento administrativo no se llevó en un plazo razonable se encontrará fatalmente viciado correspondiendo, entonces, la revocación del acto dictado en su consecuencia. ----------

----Nótese que tanto los seis meses que prevé el art. 47 de la Ley I – N° 18, como el plazo específico de la LDC de 75 días, computándolo a partir de la Resolución que resuelve el recurso jerárquico (fs. 161/163) de fecha 13 de septiembre de 2017, igualmente se han vencido. ----------

----En ese sentido, debe notarse que aun contabilizando los plazos de caducidad desde esa fecha (13 de septiembre de 2017), el término para dictar la resolución administrativa habría caducado el 13 de marzo de 2018; esto es, casi dos meses antes que la fecha en la que se dictó la resolución obrante a fs. 205/211, de fecha 3 de mayo de 2018.----------

Entonces, en el mejor de los casos, sin considerar que la denuncia se presentó el 31 de marzo de 2016 (fs. 01/10) y que la Dirección General recibe el expediente el 18 de julio de 2016 (fs. 23 vta.), los seis meses, considerados desde el 13/09/2017, vencieron el 13/03/2018.----------

-----Para terminar, es oportuno señalar que este criterio ya fue asumido por esta Sala en distintos expedientes resueltos recientemente (SICA N° 04/18; SICA N° 10/18).------

----IV) Por las razones expuestas, este tribunal de alzada entiende que corresponde declarar operada la caducidad del procedimiento administrativo, lo que conduce a revocar la Disposición N° 54/18 en todas sus partes.-------- ----------

----En cuanto a las costas serán soportadas por su orden, atento lo establecido en el art. 11 Ley VII, 22.----------

En cuanto a los honorarios correspondientes al Dr. O. D. VITALE, por su representación a favor de la empresa F. A. S.C.A., serán regulados en la suma equivalente a 8 jus., con más el IVA pertinente si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel. Todo ello, conforme las pautas establecidas en el art. 7, anteúltimo párrafo, de la ley arancelaria (Ley XIII – N° 4).----

----------Para estimar los honorarios profesionales se han considerado la naturaleza y complejidad del asunto, el resultado obtenido y el mérito de su labor profesional. Todo ello en virtud de lo dispuesto por el arts. 5 y 8 de la ley XIII N° 4. ----------En su mérito, la sala "B" de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**-

------I) DECLARAR operada la caducidad del proceso administrativo y en consecuencia revocar, en todas sus partes, la Disposición Nro. 54/18 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios del Consumidor de la Provincia del Chubut.----------

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

III) REGULAR los honorarios del Dr. O. D. V., por su representación a favor de la empresa

F. A. S.C.A., en la suma equivalente a 8 jus., con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel. Todo ello, conforme las pautas establecidas en el art. 7, anteúltimo párrafo, de la ley arancelaria (Ley XIII – N° 4).--------IV) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE. ----------

RAUL ADRIAN VERGARA
JUEZ DE CÁMARA

ALDO LUIS DE CUNTO
PRESIDENTE

SERGIO RUBEN LUCERO
JUEZ DE CÁMARA

-----REGISTRADA BAJO EL NRO. _____ DEL AÑO 2018 – SICA – CONSTE.----------

UBALDO RENÉ AGUILERA
SECRETARIO DE CÁMARA