--- Trelew, de septiembre de 2020. ----------

- VISTOS Y CONSIDERANDO: ----------

I- Que la Disposición N° 13/2020 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de fs. 122/130 aplicó una multa de $ 150.000 a B. M. y T. N. SA, a cada uno, por infracción a los arts. 4y 10 bis de la Ley 24240 con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la sanción impuesta. Asimismo, fijó una indemnización de daños sufridos al Sr. D. B. de USD 7445 en concepto de daño directo, a cargo de V. S. B. M., y de USD 755 por el mismo concepto a cargo de T. N.. ----- II.- Que T. N. SA interpone y funda a fs. 138/147 recurso de apelación en los términos del art. 7 de la Ley VII Nº 22, mientras que B. M. SA lo hace a fs. 212/217. ----------

--- Se adelante que, revisados dichos memoriales de agravios, serán abordados aquellos agravios que sean conducentes y pertinentes a la decisión del recurso, 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 necesarios y suficientes para la decisión del litigio (Fallos 221:37; 222:186;; entre otros; esta Sala SIL N° 14/2012). ------

--- Siendo que B. M. SA cuestiona el procedimiento administrativo seguido por la autoridad de aplicación, sosteniendo que se produjo la caducidad de los plazos administrativos que establece la Ley VI Nº 22 y la Ley I Nº 18, para tramitar el sumario, realizar la imputación y resolver, corresponde dar tratamiento en primer lugar a dicho agravio. ----------

--- En primer lugar, cabe precisar que 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. ----------

- 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.

--- Acerca de la naturaleza de los plazos que se establecen para la tramitación de un procedimiento administrativo, como el de autos, el Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia se ha expedido diciendo que es el ordenamiento jurídico el que determina las consecuencias y que de ningún modo se establece la sanción de caducidad administrativa en los casos en los cuales haya incumplimiento de aquellos previstos para la administración, ya que los mismos —en general— se reputan como “ordenatorios”. Cita el máximo Tribunal provincial a Gordillo, quien alude a la “relatividad” de los términos

del procedimiento administrativo y sostiene que no hay plazos perentorios ni para el administrado, ni para el órgano público (Tratado de Derecho Administrativo –Macchi- tomo 4.1- Capítulo VIII. Págs. 5 y ssgs). Así, concluyó que el exceso de plazo para la terminación del sumario administrativo de ningún modo torna nulo el acto administrativo sancionatorio, si la norma específica del régimen especial no prevé expresamente un plazo de caducidad para la autoridad; lo que no significa dejar librados a los agentes de la administración a la sustanciación sin fin de las actuaciones sumariales que se discuten (STJCh., SD N° 13/SCA/2012). ----------

----- El límite a esa sustanciación se halla entonces en la necesidad de que la Administración se expida expresamente dentro de un “plazo razonable”, evitando de ese modo que se prolongue el estado de indefinición en el que se encuentra inmerso quien está siendo investigado. ----------

---Conforme lo 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 —como lo pretende el apelante— 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). ------

--- En este orden, el Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia, si bien ha reconocido que el concepto de “plazo razonable” no ha sido legalmente determinado, existen normas internacionales que proporcionan bases para apreciarlo, como por ejemplo, la complejidad del litigio, la conducta de los demandantes, y la diligencia de las autoridades competentes en la conducción del proceso (STJCH SD N° 9/SCA/08, con cita al Informe de la Comisión Americana Nº 12/96 del 1/3/96). ----------

-- 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. ----------

----- Esta Sala —en consonancia con la doctrina citada— ya ha señalado 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 el exceso temporal en la tramitación del reclamo (conf. SICA nº 10/2014, SICA nº 18/2015, SICA N° 19/2015, entre muchas otras). ----------

--- En dicha línea, la sanción examinada solo podrá ser legítima si, y solo 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).---------- -------

--- Pues bien, en el caso de marras el Sr. B. realizó denuncia ante la dirección Municipal de Defensa del Consumidor de la ciudad de Esquel con fecha 03 de Agosto de 2017, por lo que transcurrieron más de dos años hasta el Acta de Imputación Nº 09/2019 de fecha 13 de Agosto de 2019 (fs. 89) y más de dos años y medio hasta la resolución sancionatoria de fecha 10 de marzo de 2020 (fs. 122). ----------

--- Más allá de las características del reclamo deducido, la demora de la administración puede advertirse de modo manifiesto en el salto temporal de un año existente entre la actuación administrativa que da cuenta de las gestiones realizadas (fs. 54 del 12/03/2018) y la actuación administrativa de cierre y elevación a la Dirección General de Defensa de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut (fs. 57 del 12/03/2019). ----------

--- Se advierte entonces que en este caso 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, entre otras). Esta omisión por parte de la autoridad de aplicación de resolver la denuncia en un plazo razonable y tempestivo, en conclusión, constituye una violación al procedimiento aplicable en la materia, lo que afectó decididamente el derecho de las denunciadas a defenderse al respecto (conf. Gozaíni, Osvaldo A., en “El debido proceso”, Ed. Rubinzal Culzoni, año 2004, Cap. VII, págs. 421 y sgtes). ----------

----En efecto, no puede concluirse de otra manera sobre un procedimiento administrativo iniciado en Agosto de 2017 (sobre hechos ocurridos presuntamente en Enero del mismo año) y resuelto en Marzo de 2020, sin causas que hayan impedido resolver el expediente en un plazo razonable. ----------

---- Por ello corresponde revocar la Disposición recurrida por haber transcurrido en exceso los plazos establecidos para la tramitación del procedimiento correspondiente, sin necesidad de tratar los restantes agravios. ---------- ---

III.- Según 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. R. G. W., por sus tareas como apoderado de T. N. SA, en la suma equivalente a 11 JUS; mientras que por sus tareas como apoderado de B. M. SA, la suma equivalente a 11 JUS; en ambos casos 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:---------- ---

REVOCAR la Disposición N° 13/2020 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de fs. 122/130. ---------- ---

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

REGULAR los honorarios del Dr. R. G. W., por sus tareas como apoderado de T. N. SA en la suma equivalente a 11 JUS; mientras que por sus tareas como apoderado de B. M. SA, regularle la suma equivalente a 11 JUS. ----------

--- La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y hallarse de licencia la restante vocal de la Sala (arts. 7 y 8 de la Ley V nº 17).---

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

MARCELO F. PERAL — **JUEZ DE CAMARA**

NATALIA I. SPOTURNO — **PRESIDENTE**

--- REGISTRADA BAJO EL N° _____SICA DE 2020. CONSTE. ----------

GUILLERMO N. WALTER
SECRETARIO DE CAMARA