-----Trelew, de diciembre de 2020. ----------

----**Y VISTOS:** Estos autos caratulados: "V., B. D. c/ C. O. de la R. A. S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor" (Expte. Nro. 355 – Año 2020 CAT), venidos de la Oficina de Defensa del Consumidor – Municipalidad de Trelew (Expte. Nro. 9405 Año 2019), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la denunciada a fs. 77/99, contra la Disposición Nro. 128/2020 de fs. 62/65, concedido a fs. 102.----------

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

----I) A fs. 69/72, el Señor Director de la Oficina de Defensa del Consumidor – Municipalidad de Trelew, dispone aplicar al C. O. de la R. A. S.A. una multa de $ 30.000 (pesos setenta mil) por infracción a la ley 24.240, con más la sanción accesoria de publicar en el diario El Chubut de la ciudad de Trelew, una breve reseña del caso y de la parte resolutiva por el término de 1 día. Asimismo, ordena a la firma denunciada que le devuelva al reclamante la suma del precio de la mercadería transportada y del flete percibido. Para ello señala que de los hechos relatados y en base a los aportes probatorios se advierte en forma clara el extravío de la mercadería y la falta de reparación integral ante los reclamos presentados en las oficinas comerciales primeramente y con posterioridad ante la Oficina de Defensa del Consumidor. Expresa que el incumplimiento de la prestación postal se concreta con el extravío del envío lo que ocasiona al consumidor un perjuicio. Da cuenta que lo significativo es que el usuario abone por un servicio postal, donde extravían el producto y no se responsabilizan por el siniestro acaecido. Señala que el art. 1716 del Código Civil y Comercial establece el deber de reparar y que eso significa que se indemniza de igual manera sea por el daño derivado del incumplimiento de una obligación o por el principio que prohíbe dañar a otro. Refiere que el extravío de la encomienda lo colocó en una situación de incertidumbre, pues pagó el servicio de traslado y no obtuvo ningún tipo de respuestas favorable ante la pérdida ocurrida. Indica que conforme el art. 49 de aplicación y graduación de sanciones previstas en el art. 47 de la LCD se tiene en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos y perjuicios derivados, la importancia de la denunciada, la conducta desplegada por la transportadora durante la tramitación del expediente y otros antecedentes que obran en la Oficina de Defensa del Consumidor sobre reclamos anteriores, considerándose reincidente a quien ya ha sido sancionado por infracción a la LDC y dentro del lapso de 5 (cinco) años incurra en otra.----------

-----II) Que a fs. 77/99 la Dra. M. M. P., en representación del C. O. de la R. A. S.A., interpone recurso de apelación fundado. Efectúa un sucinto relato de cómo acaecieron los hechos. Se agravia porque sostiene que la resolución ha sido dictada por autoridad

incompetente en razón de la materia y de la persona. Realiza un análisis de la composición jurídica de su representada, lo que según sostiene, pone en evidencia que es una persona jurídica que forma parte del Estado Nacional Argentino. Señala que de aplicarse la ley 24.240, extremo que niega, la autoridad de aplicación debería haber sido la Secretaría de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de Economía. Hace referencia al art. 116 de la Constitución Nacional y al art. 2 de la ley 48 y concluye sosteniendo que, en virtud de ello, que la competencia es federal. Agrega además que, dicho organismo resulta incompetente en razón de la materia puesto que la autoridad de contralor de la actividad postal es el Ente Nacional de Comunicaciones "ENACOM". Señala que dicho organismo es quien ejerce una jurisdicción exclusiva y excluyente sobre todos los locales afectados al servicio en el país. Explica que el gobierno nacional en cumplimiento de lo establecido por la ley Nacional de C.s 20.216 y modificatorias ha establecido por medio de los Decretos 1187/93, 431/98 y 1185/90 la competencia primaria de la autoridad de aplicación federal en materia de poder de policía postal. Señala que de la ley 24.240 y leyes provinciales no surge ninguna disposición que determina la competencia de la Dirección Provincial para efectuar el control de los servicios que presta el C. O.. Cita jurisprudencia. Explica que con falta de fundamentos se la condenó a la devolución del flete percibido, y a la publicación de un edicto, desoyendo lo puesto en conocimiento por su parte. Señala que la Oficina de Defensa del Consumidor no consideró la real situación y encuadre jurídico. Relata que el reclamo está relacionado con un envío postal impuesto en la ciudad de Córdoba que se extravió antes de llegar a destino. Agrega que en cumplimiento con la ley 26.216 y su decreto reglamentario tal como se informó en la nota del 16/10/19, se puso a disposición con notificación fehaciente del remitente Sr. M. O. el pago indemnizatorio consistente en la devolución de la tasa abonada más diez veces la misma, por ser el acreedor que la ley indica en consonancia con el Tratado de Unión Postal Internacional. Da cuenta que en virtud de ello su representada no ignoró los derechos que como impostor tenía el Sr. M. O., siendo el Sr. V. un tercero en la relación contractual postal. Expresa que la Dirección Municipal ignoró lo establecido por los arts. 1764 y 1765 del C.C. y C. sino que además confundió el contrato de transporte con el servicio postal. Refiere que se la sanciona con base a normas inaplicables al caso y haciendo caso omiso a los descargos efectuados. Relata que las imputaciones fueron que no le dieron información adecuada al denunciante, que se le aplicó las normas de transporte de cosas y se lo condenó a indemnizar el concepto de daño directo y se le impuso una multa exorbitante en relación a la tasa percibida por el servicio postal. Indica que se le brindó toda la información y que además todos los envíos, salvo piezas simples, tienen un seguimiento al que pueden acceder los usuarios mediante al sistema informático Track and Trace.

Expresa que ha fijado la reparación del consumidor por el daño sufrido en la suma de $ 15.000 sin probanza valedera. Señala que de conformidad con lo dispuesto por el art. 17 de la ley 20.216 el envío postal pertenecerá al expedidor hasta tanto no haya sido entregado al destinatario y por ello el C. O. no debe abonar ningún tipo de indemnización o devolución del franqueo al Sr. V. en canto no se encuentra legitimado para ello. Formula el petitorio de rigor.----------

----III) Sentado ello, teniendo en consideración la fecha en que se efectuó la denuncia por parte del consumidor y la fecha de la disposición en crisis, importa analizar si la misma ha sido dictada dentro de los plazos legales establecidos.----------

----En efecto, las presentes actuaciones fueron iniciadas mediante la denuncia Nro. 532/2019 efectuada por el Sr. B. D. V. presentada el 01 de agosto de 2019 (ver fs. 1/2vta.).----------

----La disposición Nro. 128/2020 que puso fin al presente procedimiento fue dictada el 18 de octubre de 2020 (ver. fs. 62/65).----------

-----Este primer resumen cronológico arroja el siguiente resultado: entre el inicio de las actuaciones y la disposición condenatoria pasaron largamente los plazos previstos tanto en la Ley provincial VII Nro. 22 (conf. art. 6, inc. d), como así en la Ley provincial I Nro. 18 (conf. art. 47). ----------

-----Es que, entre la denuncia que luce a fs. 1/2vta., del 01/08/19 y la disposición administrativa condenatoria Nro. 128/2020, del 18 de octubre de 2020 (ver fs. 62/65), transcurrió ampliamente el plazo más amplio y flexible del ordenamiento previsto para que la Administración lleve adelante procedimientos de este tipo. ----------

----La autoridad de aplicación utilizó más de 14 meses para terminar un procedimiento que debía concluir en 75 días, según lo establecido en el art. 6 inc. d) de la ley VII Nro. 22, o en 6 meses, conforme el plazo más largo dispuesto en el art. 47 de la ley I Nro. 18.----------

---No puede soslayarse que el art. 6, inc. d, ley VII Nro. 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 Nro. 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." ----------

----Es poco lo que puede agregarse frente a una cuestión que es, al mismo tiempo, irrebatible e irreversible: la administración consumió, por mucho, todo el plazo que tenía para realizar su tarea jurisdiccional como autoridad de aplicación de la Ley 24.240.----------

-----En esa misma línea de ideas, Gordillo aporta una reflexión que es apropiada para

este caso al señalar que 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, Tº 4, pág. VIII-1).----------

Acierta el nombrado jurista al sostener que semejante discordancia entre el plazo legal y el plazo efectivamente utilizado por la administración para culminar el asunto, es rayano a la arbitrariedad.----------

-Cuando el organismo administrativo, sin motivo que lo justifique, dispone de más tiempo que el asignado por la ley para cumplir su tarea jurisdiccional, provoca un desorden burocrático que trasciende lo meramente procedimental porque afecta los derechos sustantivos de los administrados sujetos a su autoridad.----------

-----En ese orden de ideas, no es abundante remarcar algunas cuestiones particulares del expediente que evidencian el desinterés de la administración para ceñir su labor a los plazos legales del ordenamiento normativo.----------

----En primer lugar, debe señalarse que entre la denuncia iniciada el 01/08/19 (y la imputación efectuada el 03/02/20 (fs. 48/vta.) trascurrieron 5 meses. Esto significa que aún antes de constatar la existencia de hechos controvertidos, la Administración ya había agotado casi la totalidad del plazo más amplio que el ordenamiento le concede para concluir el procedimiento.----------

----La autoridad de aplicación, al utilizar más de 14 (catorce) meses para terminar el procedimiento, es decir que utilizó más del doble del plazo legal de 6 (seis) meses previsto en el art. 47 de la ley I Nro. 18 y multiplicó ente 5 y 6 veces, el término de 75 (setenta y cinco) días previsto en el art. 6, inc. d, de la ley VII Nro. 22. ----------

----Ello significa que, en cualquiera de ambos casos, estamos frente a términos temporales que no son razonables y que justifican que se tenga por operada la caducidad de este procedimiento administrativo.----------

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

----Cuando está 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, en el caso de autos no se trata de una tardanza originada en las complejidades que muchas veces traen consigo los expedientes; por el contrario, se trata de un asunto que, desde la fecha de su comienzo (01 de agosto de 2019), hasta la de su finalización (18 de octubre de 2020), no requirió una labor compleja ni extensa. Repárese que en los presentes actuados la denunciada no ofreció prueba en su descargo de fs. 51/52vta. presentado el 18 de febrero 2020, a fs. 53/54 la administración resolvió el planteo realizado en el descargo con fecha 02 de marzo 2020 y, desde allí se produce un lapso sin ninguna actuación conducente por parte de la Administración (más de 7 meses) hasta el dictado de la disposición condenatoria el 18 de octubre de 2020. ----------

----No hay nada en el expediente que justifique la tardanza de la oficina administrativa de defensa del consumidor; y ello no puede ser interpretado de otro modo que no sea el virtual abandono de la instancia que debía llevar adelante en apenas 75 (setenta y cinco) días hábiles, según el art. 6, inc. d, de la ley VII Nro. 22, o en 6 (seis) meses tomando el plazo prescripto en el art. 47 de la ley I Nro. 18. ----------

----La seguridad jurídica es un bien jurídico de raíz constitucional. La incerteza acerca de los plazos de duración de un proceso judicial o de un procedimiento administrativo afecta el debido proceso adjetivo; y esa afectación pone en crisis todo el sistema constitucional de defensa en juicio. 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”, en Gargarella - Guidi, “Comentarios de la Constitución A.”, Buenos Aires, La Ley, 2016, T II, pág. 479). ----------

----Los plazos procesales y procedimentales deben ser razonables para no poner en jaque ni la seguridad jurídica ni la equidad como valores primordiales del Derecho.

Así, la doctrina tiene dicho que la tutela jurisdiccional debe ser también oportuna. El derecho a la oportunidad no sólo se vincula con la tutela anticipatoria, sino también con el uso racional del tiempo procesal por parte del demandado y del juez. (De los Santos, Mabel Alicia, “El debido proceso ante los nuevos paradigmas”, La Ley, 09/04/12 1, La Ley, 2012-B, pág. 1062).----------

Asimismo, es oportuno señalar que el término de seis meses, contemplado por el art. 47 inc. “1” de la ley I Nro. 18, es 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, ídem ob. cit., pág. VIII-2). ----------

---La manda constitucional y convencional que establece 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. Y esto determina que si el procedimiento administrativo no se llevó en un plazo razonable se encontrará fatalmente viciado y corresponderá, entonces, la revocación del acto dictado en su consecuencia.----------

----Nótese que tanto los seis meses que prevé el art. 47 de la ley I Nro. 18, como el plazo específico de la Ley de Defensa del Consumidor de 75 días, computados desde la denuncia de fs. 1/2vta. se encuentran ampliamente vencidos.----------

----Este criterio, de tomar el plazo más largo que ofrece el sistema legal a favor de la administración, es compatible con la doctrina sentada por nuestro Superior Tribunal de Justicia que en materia de caducidades de los procedimientos administrativos ha sostenido el criterio más flexible y favorable a la Administración, pero, debe decirse, el Tribunal Superior de Justicia siempre ha remarcando la existencia de límites temporales para que la Administración concrete su tarea jurisdiccional.----------

----Así, nuestro Superior Tribunal de Justicia ha dicho que "de conformidad con lo dicho, no puede discutirse que la posibilidad administrativa de continuar con la instrucción sumarial aún vencidos los plazos ordenatorios, tiene como límite temporal el previsto legalmente para la prescripción de la acción sancionatoria, la que "consiste en el no ejercicio por parte de la Administración de la potestad que le compete, durante el transcurso de un tiempo legalmente determinado, al término del cual, se extingue dicha prerrogativa estatal. Su finalidad se orienta hacia la tutela de la seguridad jurídica y, en especial, tiende a superar el estado de incertidumbre que se cierne en torno a la situación jurídica de quienes han sido imputados por una conducta supuestamente antijurídica…" (TSJ de Córdoba in re "Leguizamón…", Sent. 31/03/05 en LLC2005 (junio), 509) …". ("Cimentón, Carlos Enrique c/ Instituto de Asistencia Social de la Provincia del Chubut s/ Demanda Contencioso Administrativa de Plena Jurisdicción" (Expte. Nro. 20.786 -C- 2007, Sentencia Nro. 09/SCA/08). ----------

----Este tribunal de alzada, siguiendo el temperamento del máximo tribunal provincial en el expediente citado, aplica -en la especie- el término más largo, más flexible y más

favorable a la administración. Sin embargo, aun ese plazo extendido está ampliamente vencido, circunstancia que hace irrazonable permitir que la Administración no ajuste sus actuaciones a los plazos legales determinados en el ordenamiento en aras de darle mayor certeza y seguridad jurídica a todos los administrados.----------

---Para terminar, es oportuno señalar que este criterio ya fue asumido por esta Sala en distintos expedientes resueltos recientemente (Conf.: SICA Nro. 04/2018; SICA Nro. 10/2018; SICA Nro. 11/2018, SICA Nro. 14/2018, SICA Nro. 06/2020, SICA Nro. 08/2020, SICA Nro. 09/2020, SICA Nro. 16/2020, entre otras). ----------

---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 Nro. 128/2020 ODC dictada por la Oficina de Defensa del Consumidor de la Ciudad de Trelew, en todas sus partes.----------

----V) Las costas generadas en esta instancia serán soportadas por su orden, atento lo establecido en el art. 11 de la ley VII Nro. 22 y art. 69 segunda parte del C.P.C.C. -----

----En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuara, corresponde regular los honorarios de la Dra. M. M. P., letrada apoderada del C. O. de la R. A. S.A. en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 7, 8, 13, 40 y 46 ley XIII Nro. 4), ello con más el IVA pertinente si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 y leyes 23.349 y 23.871). --

----En su mérito, la sala “B” de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III 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. 128/2020 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew obrante a fs. 62/65. ----------

----II) IMPONER las costas generadas en esta alzada 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 de la Dra. M. M. P., letrada apoderada del C. O. de la R. A. S.A. en la suma equivalente a 8 Jus, (conf. arts. 5, 6, 7, 8, 13, 40 y 46 ley XIII Nro. 4), ello con más el IVA pertinente si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 y leyes 23.349 y 23.871).----------

---IV) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVASE. ----------

SERGIO RUBÉN LUCERO
JUEZ DE CÁMARA

RAÚL ADRIÁN VERGARA
PRESIDENTE

ALDO LUIS DE CUNTO
JUEZ DE CÁMARA

UILERA
ÁMARA

-----REGISTRADA BAJO EL NRO. _____ DEL AÑO 2020 – SICA – CONSTE.----------

UBALDO RENÉ AGUILERA
SECRETARIO DE CÁMARA