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

----**Y VISTOS:** Estos autos caratulados: "A., C. N. c/ M. T. M. A. S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor" (Expte. Nro. 314 – Año 2020 CAT), venidos de la Oficina de Defensa del Consumidor – Municipalidad de Trelew (Expte. Nro. 505 Año 2019), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la denunciada a fs. 48/49vta., contra la Disposición Nro. 035/2020 de fs. 37/40vta., concedido a fs. 50.---

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

---I) A fs. 37/40vta., el Señor Director de la Oficina de de Defensa del Consumidor – Municipalidad de Trelew, dispone aplicar a la Empresa M. D. T. M. A. S.A una multa de $ 70.000 (pesos setenta mil) por infracción al art. 46 de 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 que la firma denunciada que le restituya a la reclamante la suma de $ 7.099,72 (pesos siete mil noventa y nueve con setenta y dos centavos) con más sus intereses desde la interposición de la presente denuncia según la tasa activa del Banco del Chubut S.A. Para ello le imputa de falta de información, incumplimiento de la oferta realizada y falta de prestación del servicio, a lo que agrega antecedentes similares que tiene la empresa. Relata que, notificada la empresa del acta de infracción, solicitó una prórroga para realizar el descargo correspondiente. Expresa que con posterioridad manifiesta que no se le identifica cuál sería el contexto fáctico sobre la información relacionada a las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de comercialización. Señala que la cliente optó por adquirir un tercer aparato de su preferencia por la sustitución del equipo que se le ofrecía, queriendo acceder a un aparato de alta gama que correspondía al seguro contratado. Agrega que la atención y la información necesaria para realizar la denuncia del siniestro y la posibilidad de cambio estuvieron dadas por el operador de venta de la empresa T., quien concretó la posibilidad de que la consumidora accediera a un equipo de mayor calidad abonando una diferencia. Señala que concertada la operatoria comercial y la financiación, la empresa prestataria del servicio, con posterioridad a los reclamos efectuados por la cliente, procede a informar que se canceló la operación, sin considerar los inconvenientes que dicho accionar ocasionaría, incumpliendo además con la cobertura del seguro abonado. Expresa que la empresa no le brindó información ni adecuada ni suficiente respecto de la venta ofrecida y su cancelación, colocando a la consumidora en un estado de incertidumbre, no teniendo, además, posibilidad de realizar los reclamos por estar incomunicada.----------

------II) Que a fs. 48/49vta. el Dr. R. D., en representación de T. M. A. S.A., interpone recurso de apelación fundado. Denuncia caducidad del procedimiento administrativo con el carácter previo y con citas de antecedentes de esta Sala, dado que el art. 47 establece que no podrá exceder de 6 meses el tiempo que transcurra desde el día en

que se inicie un procedimiento administrativo hasta que se dicte resolución. Da cuenta de que el inicio de las presentes actuaciones data del 11 de enero de 2019 de manera que a la fecha en que se dictó la resolución 18 de mayo 2020, el plazo de seis meses habría transcurrido en exceso, sin que mediara causa de justificación alguna. Agrega que el art. 6 inc. d) de la ley VII Nro. 22 señala que la instrucción sumarial no podrá durar más de 75 días hábiles administrativos y el acta de imputación, infracción y apertura de sumario Nro. 53/2019 data del 11 de julio de 2019 y a la fecha en que se dictó la resolución 18 de mayo de 2020 el plazo de 75 días hábiles administrativos había transcurrido en exceso. Señala que la tardanza en las presentes actuaciones no se debe a complejidades del expediente ya que ni siquiera las actuaciones fueron abiertas a prueba. Expresa que no hay nada que justifique la inacción de la Oficina de Defensa del Consumidor. Se agravia porque ha sido sancionada por infracción al art. 46 de la LCD cuando en el marco de las actuaciones no se celebró acuerdo conciliatorio alguno a pesar de la voluntad de su mandante. Refiere que el importe que se le obliga a reintegrar a la consumidora con más sus intereses lo es por una compraventa de validez no comprometida, perfeccionada y finiquitada, en cuyo caso se le bonificó oportunamente por las vicisitudes ventiladas en autos. Expresa que no se puede pretender que abone el costo total de un equipo por encima del valor correspondiente al seguro contratado. Señala que no se verificó daño directo en el sentido de daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. Por último, se agravia por la orden de publicar edictos con una breve reseña del caso y de la parte resolutiva por infracciones que no ha cometido.----------

-----III) Sentado ello, por un orden lógico corresponde resolver en primer lugar el planteo de caducidad deducido por la apelante a fs. 48/vta. punto III., pues de lo que de ello se decida ha de depender el tratamiento de las restantes cuestiones planteadas.

----Las presentes actuaciones fueron iniciadas mediante la denuncia efectuada por la Sra. C. N. A. presentada el 11 de enero de 2019 (ver fs. 2/vta.). ----------

---La disposición Nro. 35/2020 que puso fin al presente procedimiento fue dictada el 18 de mayo de 2020 (ver. Fs. 37/40vta.). ----------

-----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. 2/vta., del 11/01/19 y la disposición administrativa condenatoria Nro. 35/2020, del 18 de mayo de 2020 (ver fs. 37/40vta.), 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 16 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 aquél 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 11/01/19 (y la imputación efectuada el 11/07/19 (fs. 26/vta.) trascurrieron los 6 meses. Esto significa que aún antes de constatar la existencia de hechos controvertidos, la Administración ya había agotado todos los plazos que el ordenamiento le concede para concluir el procedimiento. ----------

----La autoridad de aplicación, al utilizar más de 16 (dieciséis) meses para terminar el procedimiento, prácticamente casi triplicó el plazo legal de 6 (seis) meses previsto en

el art. 47 de la ley I Nro. 18 y multiplicó por 6 (seis), 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 reglamentados.----------

---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 (11 de enero de 2019), hasta la de su finalización (18 de mayo de 2020), transcurrieron holgadamente los plazos establecidos los arts. 47 de la ley I Nro. 18 y 6, inc. d, de la ley VII Nro. 22. Repárese que en los presentes actuados la denunciada no ofreció prueba en su descargo de fs. 32/33vta. del 16/08/19 y, pese a ello, desde allí se produce un lapso sin ninguna actuación por parte de la Administración hasta el dictado de la disposición condenatoria el 18 de mayo 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 antes 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. 2/vta. 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 sostenido 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) …". ("C., C. E. 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, 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. 35/2020 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 del Dr. R. D., letrado apoderado de T. M. 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. 35/2020 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew obrante a fs. 37/40vta. ----------

----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. R. D., letrado apoderado de T. M. A. S.A. en la suma equivalente a ocho (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 RAÚL ADRIÁN VERGARA ALDO LUIS DE CUNTO

JUEZ DE CÁMARA PRESIDENTE JUEZ DE CÁMARA

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

PABLO SEBASTIAN ETCHART
SECRETARIO DE REFUERZO