Trelew, 22 de octubre de 2024.

VISTO Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 073/2024 ODC, la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (en adelante la Oficina) sancionó a P. R. S.A D. A. P. F. D. (en adelante P. R.) con una multa de $895.433, por la infracción a los artículos 4 y 19 de la ley N° 24.240, con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la sanción, en el Boletín Oficial y en el diario Jornada, por un (l) día, dentro de los diez (10) de quedar firme la Disposición (conf. artículo 47 de la ley N° 24.240 y articulo 6 de la ley VII N° 22).

Además, ordenó que, en el plazo de cinco (5) días, P. R. le abone a C. C. L. el equivalente a 4,2813 cuotas puras, del plan de a. identificado como: X.-Y – Cliente N° X., correspondiente a un plan para la adquisición de un vehículo, marca Renault 240, Alaskan Intens 2.3, DCI 190, 2WD, vigente al mes de agosto del 2023, aplicando la tasa activa del Banco Chubut S.A para operaciones de descuento a 30 días y restantes operaciones vencidas, calculada desde el 05/08/2023 hasta el efectivo pago.

Para así resolver, la Oficina, luego de referirse a los antecedentes del caso, señaló que corresponde analizar la obligación de P. R. que establece el artículo 5, del contrato celebrado entre las partes, y la emisión de los cupones de pago, desde la buena fe (conf. artículo 961 del CCCN), dado que es evidente la especulación con el trascurso del tiempo, a fin de que los valores fluctúen en perjuicio del consumidor.

Detalló que no fue negado por la denunciada que la consumidora había solicitado adelantar cuotas y el cambio de modelo del vehículo. Además, puntualizó que lo central, en el caso, es que para ejercer dicho derecho es necesario la emisión de un cupón de pago por parte de la empresa.

Explicó que la demora por parte de P. R. en la emisión de los mencionados cupones de pagos la beneficia, dado que evita que la constante movilidad del precio del vehículo afecte sus finanzas. Afirmó que ello quedó acreditado con la documentación que la consumidora acompañó, lo que no fue rebatido por la denunciada.

Seguidamente, individualizó los hechos denunciados por la consumidora y especificó que a hojas 06 a 11 se acreditó que, en junio del 2023, la consumidora solicitó adelantar cuotas y que la denunciada emitió el cupón de pago con demoras con la excusa que el sistema estaba caído e indicó que la cancelación e imputación de pago fue recién en julio del 2023, cuando el valor aumentó.

Con respecto al pago por el cambio de modelo del vehículo, dijo que había ocurrido lo mismo, que la consumidora había ejercido la opción en junio del 2023, pero como estaba

caído el sistema el cupón de pago se imprimió recién en agosto del 2023, cuando el valor del vehículo se incrementó.

Destacó que la consumidora en la denuncia realizó el cálculo y liquidó la diferencia a su favor, la que equivale a 4,2813 cuotas puras, lo que no fue objetado por la denunciada y por tanto corresponde a lo sustanciado en el expediente.

Señaló que, habiendo cumplido con los procedimientos establecido por la ley VII N° 22 y garantizado el derecho de defensa de cada una de las partes, se verifica que se encuentra presente la infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC, los que transcribió.

Luego, se refirió al deber de informar y sostuvo que sobran elementos para confirmar que Plan R. no cumplió con los estándares exigidos para una empresa profesional y alegó que, tampoco presentó prueba que pongan en *jaque* la imputación.

Respecto de la infracción al artículo 19 de la LDC, destacó que la empresa infringió dicha normativa, ya que quedó demostrado que no libró dentro del plazo el correspondiente cupón de pago del adelanto de cuota ni del cambio de modelo, conforme lo prevé el contrato. Citó jurisprudencia.

Por último, para la graduación de la sanción prevista en el artículo 47 de LDC, tuvo en cuenta los antecedentes que obran en dicha Oficina y además, el rol profesional de la empresa, su importancia a nivel profesional, la desigualdad estructural que existe entre la empresa proveedora y los usuarios, la gravedad de la conducta ante las solicitudes de las opciones previstas en el contrato, el valor actual del vehículo y el carácter disuasorio de la multa. Por ello, estimó prudente aplicar una sanción equivalente a una canasta básica total, prevista en $895.433.

III. El 19/08/2024, P. R. interpone recurso de apelación fundado, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 21/08/2024.

Al expresar agravios, en síntesis, sostiene que la Disposición N° 073/2024 ODC carece de los elementos propios, esenciales y necesarios para ser considerada un acto administrativo válido. Expresa que al momento de su dictado la autoridad de aplicación había perdido su competencia.

A continuación, cita doctrina y jurisprudencia y alega que existe la posibilidad de limitar o fijar la competencia por un tiempo o periodo determinado. Dice que, si bien la competencia es permanente nada obsta a que se proceda a limitarla temporalmente, por lo que sólo en el plazo determinado por la norma el organismo será competente.

Cuenta que la “competencia temporaria” es una clara limitación al accionar administrativo y remarca que el legislador provincial adoptó la competencia temporaria al dictar la ley VII N° 22 y fijar en el artículo 6, inciso d, un plazo máximo para la instrucción

sumarial de setenta y cinco (75) días hábiles administrativos, debiendo dictarse la resolución definitiva dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, por el funcionario que designe el Poder Ejecutivo de la reglamentación.

Seguidamente, transcribe la mencionada normativa y señala que los plazos no son insignificantes, sino que imponen a la administración expedirse, siendo la consecuencia de su inactividad la pérdida de su jurisdicción. Por ello considera que, ante la violación de plazo previsto para el dictado del acto administrativo, la autoridad administrativa deviene incompetente en razón del tiempo.

Asimismo, afirma que el proceso administrativo no puede quedar librado a la voluntad de la Administración y que, por analogía al proceso penal, debe tener un límite temporal, lo que le permite al administrado saber que obtendrá una resolución en un plazo razonable.

Asegura que se trata de un plazo de caducidad y con cita a precedentes de ambas Salas de esta Cámara, refiere que no existe obligación de requerir un "*pronto despacho"* o denunciar el vencimiento del plazo para obtener la resolución administrativa.

Por último, considera que, en el caso, se violó al plazo legal de setenta y cinco (75) días hábiles, establecido por el artículo 6, inciso d, de la ley VII N° 22 y que, además, se encontraba vencido el plazo de seis (6) meses previsto por el artículo 47, de la ley I N° 18. Por ello, solicita que se declare la caducidad del procedimiento administrativo.

Finalmente, formula el petitorio de estilo y plantea el caso federal.

IV. Pasando a resolver, cabe recordar que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitado a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, 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 63/2021, 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; CASSAGNE, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", LL, 2008-E, 1274).

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. SICA Nº 63/2021 con cita a Cassagne, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", L.L, 2008-E, 1274).

--No puede pasarse por alto que la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que dicho sistema persigue la debida tutela y protección de estos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De esta manera se impone una interpretación que no produzca un conflicto inter normativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conf. esta Sala, SICA N° 27/2024, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).

Ello sentado, sobre el planteo de caducidad formulado por Plan R. respecto al supuesto incumplimiento de los plazos que establece el artículo 6, inciso "d" de la Ley VII N° 22 y el artículo 47 de la Ley I N° 18, cabe precisar que esta Sala ya ha resuelto planteos similares (conf. esta Sala SICA Nº 12/2024, SICA N° 05/2017, SICA N° 7/2019, entre otras).

En este sentido, corresponde analizar en concreto si la extensión del trámite sumarial vulneró la garantía de defensa en juicio y el derecho a obtener una decisión en un *"plazo razonable"* (artículo 18 de la CN y el inciso 1 del artículo 8 de la CADH).

Cabe recordar que el establecido por el artículo 6, inciso "d" de la Ley VII N° 22, se encuentra encaminado principalmente a que el consumidor obtenga una respuesta ágil y eficaz de parte de la autoridad de aplicación frente a la violación de sus derechos.

El ordenamiento jurídico no establece la sanción de caducidad administrativa en el incumplimiento de los plazos previstos para la administración, ya que los mismos, en general, no son perentorios sino *"ordenatorios"* y relativos, por lo que el exceso de plazo para la terminación del sumario administrativo no torna nulo el acto administrativo sancionatorio, en tanto la norma específica del régimen especial no prevé expresamente un plazo de caducidad para la autoridad (conf. esta Sala en SICA N° 34/2023, SICA N° 44/2024 con cita a: STJCh SD N° 13/SCA/2012, con cita de GORDILLO, "Tratado de Derecho Administrativo", MACCHI, tomo 4.1, Capítulo VIII, página 5 y siguientes).

Ello no libera a la Administración a sustanciar sin plazo las actuaciones sumariales, sino que le exige que se expida dentro de un *"plazo razonable"*, evitando que se prolongue el estado de indefinición para el investigado (CSJN, "Losicer, Jorge Alberto y otros c/ BCRA", del 26/06/12, y en "Bonder, Aaron y otros c/ BCRA", del 19/11/13); concepto que debe apreciarse según la complejidad del litigio, la conducta de los demandantes, y la diligencia de las autoridades competentes en la conducción del proceso (conf. esta Sala en SICA N° 34/2023, SICA N° 44/2024STJCH SD N° 9/SCA/08, con cita al Informe de la Comisión Americana Nº 12/96 del 1/3/96).

En los procedimientos de consumo, la cuestión temporal que prevé la norma 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. esta Sala en esta Sala en SICA N° 34/2023, SICA N° 44/2024, SICA Nº 10/2014, SICA Nº 18/2015, SICA N° 19/2015, SICA N° 11/2019 y SICA N° 01/2022, entre muchas otras), lo que no sucedió en el caso.

Así, observamos que: a) la denuncia se realizó el 23/10/2023; b) el 26/10/2023 se fijó plazo para la audiencia de conciliación; c) el 29/11/2023 se celebró audiencia de conciliación, en la que la denunciada solicitó el plazo de 10 días para expedirse; b) el 30/01/2024, encontrándose vencido el plazo solicitado por la denunciada, la autoridad administrativa elevó el expediente al Sub Programa de Sumario, Imputación y Sanción; d) El 25/02/2024 se labró el correspondiente acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 013/2024 que fue notificada a P. R. el 18/04/2024 y el 08/05/2024 (hoja 37/38) y e) el 05/07/2024 la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew dictó la Disposición recurrida.

Conforme esa secuencia temporal no se advierte una demora injustificada en la tramitación del procedimiento administrativo que amerite su declaración de caducidad, tampoco se evidencia la afectación de derecho de defensa de la denunciada.

En efecto, la aplicación de los plazos previstos por las normas provinciales no puede producir un conflicto internormativo que malogre o controvierta los derechos y garantías consagrados por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Por lo expuesto, corresponde desestimar el planteo de caducidad de la instancia administrativa y, en consecuencia, confirmar la Disposición recurrida en todo lo que fue motivo de agravios.

V. En lo concerniente a las costas de esta instancia, en atención a como se resuelve la cuestión corresponde que sean impuestas a la apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (artículos 69 del CPCC).

En consecuencia, se regulan los honorarios del abogado E. P., letrado patrocinante de la sancionada, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido en la suma equivalente a ocho (8) JUS (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4) con más el IVA si correspondiese (artículo 1 de la Resolución General D.G.I. N° 4214/96, Leyes N°
23.349 y N° 23.871).

Por ello, la Sala “A” de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE</u>:

CONFIRMAR la Disposición N° 073/24 ODC en todo lo que fue motivo de agravios.

IMPONER las costas de esta instancia a la apelante vencida.

REGULAR los honorarios del abogado E. P. en la suma equivalente a ocho (8) JUS, con más el IVA si correspondiese.

DEJAR constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y estar excusada la restante vocal de la Sala, Dra. Natalia Spoturno (artículo 163 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del STJCh).

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase a la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew.

Marcelo Fernando PERAL
PRESIDENTE

Florencia CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CAMARA

REGISTRADA BAJO EL N° ___49_ ____ /2024 - SICA. CONSTE.

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA