Trelew, 15 de septiembre de 2025.

VISTO Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 047/2025 ODC (13/06/2025) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew, en lo que aquí interesa, impuso una multa de $500.000 a la empresa <Persona 19> S.A (en adelante <Persona 12>) por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Además, conforme lo dispuesto por el artículo 40 bis de la LDC, ordenó a <Persona 12> reintegrar a <Persona 1> la suma de $346.369,90 (monto que surge del gasto de pasaje de regreso en otra aerolínea que consta en hoja 4 vta., deducido el reintegro efectuado), con intereses desde el 23 de mayo del 2024, fecha correspondiente al vuelo de regreso, según SICAL, tasa activa operaciones descuento documentos 30 días y restantes operaciones vencidas del <Persona 20> S.A. hasta el efectivo pago, mediante transferencia a la cuenta que la consumidora oportunamente denunciara.

Asimismo, mandó a publicar, por un día, a costa de la condenada, una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en el <Persona 21> de la ciudad de Trelew, dentro de los diez (10) días de quedar firme la disposición.

Para ello, luego de analizar los antecedentes de la causa, advirtió que <Persona 12> incumplió con la normativa de consumo, con los requisitos del contrato de transporte Aéreo y con los alcances de una operativa comercial. Sostuvo que la empresa denunciada infringió los artículos 4 y 19 de la ley N° 24.240. Por las razones que expuso en el acta de imputación e inicio de sumario.

Señaló que la firma infraccionada nada aclara en relación a la devolución del dinero a la consumidora, que hizo devoluciones que no se ajustan a la tabla de valores vigentes al momento de los vuelos programados, que no acompañó y que tampoco hizo un ofrecimiento en relación al equipaje abonado según la documentación acompañada a hojas 03/04.

Indicó que el descargo ofrecido no esclarece los hechos y que el menoscabo económico a la consumidora se observa toda vez que ésta realizó erogaciones (alojamiento y trasporte terrestre para su regreso). Expresó que la empresa debe mantener indemne a la consumidora, conforme su deber de seguridad.

Destacó que, conforme la política del sistema de reintegros de las líneas aéreas, queda claro que un pasajero aéreo es sumergido en una normativa impuesta. Por otro lado, explicó que el deber de información, que impone el artículo 4 de la ley N° 24.240, justifica la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los cuales carece, para permitirle una elección racional y fundada respecto del servicio que desea contratar.

Aseveró que las desigualdades que existen entre el proveedor y consumidor, respecto a la información sobre los productos y servicios, se torna más evidente cuando la proveedora

es una empresa de trasporte aéreo, ya que la actividad aeronáutica se maneja con códigos y normativa específica, que son completamente ajenas a los pasajeros.

Relató que la denunciada en ningún momento intentó llegar a un acuerdo a fin de dar una posible solución a la consumidora.

También, tuvo en cuenta los gastos que la denunciante realizó a causa del incumplimiento de la línea aérea, los que consideró que deben ser soportados por la empresa aérea.

Seguidamente, citó jurisprudencia de este Tribunal referida al contenido y alcance del acta de imputación y lo dispuesto por el artículo 6 de la ley VII N° 22.

Además, valoró la conducta asumida por la empresa aérea denunciada durante la tramitación del proceso administrativo, también que en ningún estado del reclamo intentó dar una explicación lógica o solución a la cliente y que eludió su responsabilidad ante el hecho y perjuicio ocasionado. Por esas razones, consideró que correspondía que la denunciada reintegre a la consumidora lo abonado por el servicio contratado originariamente con más los intereses y los gastos que incurrió para su regreso.

Con respecto a la aplicación y graduación de las sanciones, ponderó los perjuicios para la consumidora resultantes de la infracción, la posición en el mercado de la infractora, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos y de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización la importancia, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho (conf. artículos 47 y 49 de la LDC).

II. El 27/06/2025, <Persona 12> interpuso fundadamente el recurso de apelación, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 27/06/2025.

En sus fundamentos invoca que la oficina incurre en un notable error de interpretación de los elementos probatorios obrantes en las actuaciones que la llevó a dictar una resolución. Relata que el vuelo debió ser cancelado por razones operativas e imprevistas, que frente a ello se habilitaron los canales de comunicación a fin de brindar asistencia a los pasajeros afectados, ofreciéndoles la opción de reembolso, que fue elegida por la pasajera, por lo que gestionó la devolución total del monto abonado por la reserva al mismo medio de pago, lo que fue informado a la reclamante.

También indica que realizó la devolución del “EMD” del equipaje y que desconoce el motivo por el cual la dirección lo desconoció e impuso la multa. Acompaña nota al pasajero, foto sobre devolución del equipaje y comprobante de devolución del boleto aéreo. Seguidamente, manifiesta que por un error en el sistema se le devolvió por duplicado el valor del tramo que había sido cancelado.

A continuación, plantea la incompetencia e invoca que el contrato de transporte aéreo no se encuentra alcanzado por las disposiciones de la ley N° 24.240 (artículo 63) y que su

actividad se rige por el Código Aeronáutico, sus normas complementarias y Tratados Internacionales sobre la materia. Transcribe el artículo 1281 del CCCN. Destaca que debió aplicarse lo establecido en la Resolución N° 1532/98, modificada por la Resolución N° 203/2013, de la ANAC y supletoriamente la ley N° 24.240.

Afirma que, si bien el vínculo entre la empresa aérea y los pasajeros es sin lugar a dudas una relación de consumo, lo cierto es que el artículo 63 de la LDC implica una excepción al principio general enunciado en el artículo 3 de la LDC. Expresa que la normativa específica que regula el negocio aeronáutico tiene prelación por sobre cualquier otra, especialmente en este caso que refiere a la presunta cancelación o reprogramaciones de vuelos, las que obedecieron a cuestiones técnicas reguladas por el derecho aeronáutico. Afirma que es claro que la relación con la denunciante debe ser enmarcada según la normativa aplicable al contrato de trasporte, del Código aeronáutico y de su correspondiente reglamentación, cuya constitucionalidad no fue cuestionada en ningún momento, solicitando se declare la incompetencia de la Dirección de Defensa del Consumidor para entender en el presente proceso.

Por otro lado, asevera que cumplió con el deber de informar, argumenta que, como fue reconocido por la denunciante la demora en la partida del vuelo no superó las cuatro (4) horas que establece la Resolución 1532/98, artículos 12. Asevera que notificó con antelación el cambio de aeropuerto y que, la consumidora solicitó voluntariamente la emisión de un *voucher* de crédito. En consecuencia, entiende que carece de sentido la sanción por el incumplimiento al deber de información, porque cumplió con el contrato y la denunciante fue compensada, solicitando que la multa sea revocada.

A continuación, cuestiona por excesivo el monto de la multa, considera que no deriva de un análisis serio y razonado de la cuestión debatida "*al omitir tener en cuenta la ajenidad de mi mandante, la inexistencia del daño causado, la falta de afectación del interés público y la inexistencia de dificultades o perjuicios severos al servicio ni a terceros"*. Y expresa que los argumentos expuestos por la autoridad de aplicación importan una mera enumeración en abstracto de los rubros que supuestamente fueron evaluados para determinar el monto de la multa. Cita doctrina y jurisprudencia.

Por último, se agravia que *"La Dirección"* haya aplicado la figura de daño directo previsto por el artículo 40 bis de la ley 24.240 y plantea la inconstitucionalidad de dicha norma. Destaca que la denunciante no peticionó en ningún momento el daño directo y que la administración no puede suplir dicha omisión.

Asimismo, manifiesta que no incumplió con la Ley 24.240 y afirma que la reparación del daño se trata de una atribución propia del Poder Judicial. Señala que de admitirse un resarcimiento de daños en sede administrativa se provocaría una grave violación al debido

proceso dispuesto por la Constitución Nacional y que la denunciante no tiene ningún inconveniente en reclamar en sede judicial. Citó doctrina y jurisprudencia.

Finalmente, plantea el *"Caso Federal"*.

III. De manera preliminar, resulta pertinente señalar los antecedentes de la causa:

i) El 03/04/2024 <Persona 1>, denunció a <Persona 12> por ante la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew. Expuso que el 01/01/2024 compró pasajes ida y vuelta <Lugar 1>, del 20 al 24 de marzo del 2024, y que compró equipaje en bodega para el vuelo de vuelta, lo que fue abonado con la tarjeta de crédito Naranja.

Relató que el sábado 23/03/2024, recibió un mail de la aerolínea donde le informaron que el vuelo del 24/03/2024 se había cancelado. Afirmó que intentó comunicarse varias veces a los números de teléfonos que figuraban en la nota de cancelación, sin embargo, no fue atendida, razón por la cual tuvo que sacar un nuevo pasaje en otra aerolínea. En consecuencia, solicitó la devolución del pasaje extra que compró en Aerolíneas Argentinas y el pago del equipaje adicional que pagó y que nunca utilizó. Acompañó documental.

ii) El 30/04/2024 se presentó <Persona 12> mediante su apoderada, <Persona 5> y manifestó que realizó la devolución del dinero del pasaje que fue cancelado.

iii) El 29/05/2024 se celebró la audiencia de conciliación donde <Persona 12> manifestó haber realizado un reintegro por la suma de $13.999 y otro por $55.411,70, que correspondía al tramo cancelado. En dicha oportunidad la denunciante indicó que era muy poco dinero, y solicitó mayor información, alegando que eran dos pasajes y la compra del equipaje. Se le otorgó un plazo de cinco (5) días a la denunciada para que amplié la información.

iv) El 11/06/2024, mediante correo electrónico <Persona 12> informo que las sumas de $13.999 y de $55.411,70 correspondían a la devolución del equipaje y al vuelo cancelado, respectivamente.

v) El 26/05/2025 se labró el acta de imputación, infracción y apertura de sumario N° 47/2025.

vi) El 29/05/2025 <Persona 12> acompañó su descargo.vii) El 05/06/2025 la autoridad de aplicación dictó la disposición recurrida.

IV. Pasando a resolver cabe destacar que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada 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 (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).

1) Respecto de la competencia de la Oficina de Defensa del Consumidor, cabe mencionar que los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea son consumidores en los términos de la LDC (conf. Sala A, SICA 15/2022, Sala B, SICA N° 14/2023, SICA N° 10/2021, entre otras y doctrina del artículo 1093 del CCCN; CNCIV.COM.FED. Sala III, *"Fortunato, José Claudio c/American Airlines y otros s/ Pérdida de equipaje"*, 04/12/2012).

Así, cuando el contrato de transporte involucra a un consumidor, también se ve regido en lo pertinente por las normas atinentes a los contratos de consumo y a las relaciones de consumo en general (conf. artículos 1092 a 1122 del CCCN, LDC y sus modificatorias; Alfonso, Horacio en Clusellas, Eduardo Gabriel, Coordinador, *"Código Civil y Comercial, comentado, anotado y concordado"*, Tomo 4, pág. 524, Ed. Astrea- FEN Editora Notarial, Bs. As. 2015).

No es posible soslayar que la protección del consumidor tiene fuente constitucional expresa desde que el artículo 42 fue incorporado a la Constitución Nacional en el año 1994 con el objeto de tutelar los derechos de los consumidores, donde la información y la seguridad son valores fundamentales para el constituyente e importan verdaderos deberes que la CN le impone cumplir al proveedor, entre otros derechos fundamentales mencionados en la norma constitucional.

En este aspecto, no puede olvidarse que el ordenamiento del consumo, como el aeronáutico, también reviste el carácter de legislación *"especial"*, en tanto regula la relación de consumo, independientemente que exista respecto de una multiplicidad de actividades o servicios, incluyendo al de transporte aéreo (conf. Sala B, SICA N° 14/2023).

En definitiva, es ley especial de los consumidores de cualquier producto o servicio, lo que se advierte del artículo 3 de la LDC *in fine*, en tanto sostiene que las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en la LDC y sus reglamentaciones, sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

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 persigue dicho sistema la debida tutela y protección de éstos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución nacional (conf. C.S.J.N., causas C.745.XXXVII., in re *"Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V."*, sent. del

21-III-2006, *"Fallos"* 329:695, voto del doctor Zaffaroni; F.331.XLII; REX, *"Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c/ DNCI - DISP 1270/03"*, sent. del 18-XI2008, *"Fallos"* 331:2614, disidencia del doctor Maqueda; SCJBA - causa C. 115.486, *"<Persona 22> contra <Persona 23> S.A. y <Persona 24> S.A. Infracción a la Ley del Consumidor"* - Sentencia del 30/09/2014).

En esta línea, tanto la Ley de Defensa del Consumidor como el Código Aeronáutico son regímenes especiales que deben armonizarse con la regulación básica de derecho privado conforme el artículo 1 el CCCN (conf. Sala B en SICA N° 24/2022 con cita a Cámara Federal de Salta *"Pellejero, Rodolfo Rubén c/ LAN Argentina S.A. s/ Ley de Defensa del Consumidor"*, Expte. FSA. 1362/2013/CA1, 21/07/15, www.cij.gov.ar/d/sentencia-SGU136215934.pdf).

Por tanto, si bien el artículo 2 del Código Aeronáutico argentino establece un orden de prelación en la aplicación de las normas y la Resolución Nº 1532/98 del ex Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos (*"Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo"*) aborda las cuestiones atinentes a ellos, la autonomía legislativa del transporte aéreo es alterada, en parte, por el derecho del consumidor, el que - contemplando la especialidad del derecho aeronáutico - dispuso la aplicación supletoria de la propia Ley N° 24.240 a la actividad aerocomercial en su artículo 63.

De esta manera, en el diálogo de fuentes señalado, corresponderá aplicar las normas sobre protección del consumidor en la medida que sean compatibles con la reglamentación aérea, de manera complementaria, ya que la especialidad del derecho aeronáutico no modifica que el derecho civil constituye un derecho privado común y que sus reglas se aplican de modo supletorio a las relaciones jurídicas como la de autos, en la medida en que la solución no se encuentre regulada de modo tal que corresponda excluir al ordenamiento civil.

Es importante tener presente, entonces, que la regulación del Código aeronáutico y la Resolución N° 1532/98 del ANAC no excluyen la posibilidad de aplicar el CCCN y la LDC en lo que no esté expresamente regulado o en aquello donde dicho ordenamiento lo haga de manera contraria. Es decir, la prelación normativa no lleva indefectiblemente a no aplicar el derecho común, que es lo que pretende la recurrente; máxime cuando ello puede arrojar sobre el consumidor - en su caso particular - una situación de desamparo que el texto constitucional repugna.

Sin perjuicio de lo relatado, en la especie la firma denunciada es una empresa aérea que tiene como actividad la venta de pasajes, por lo tanto, se encuentra dentro de las prestaciones de servicios alcanzados por el artículo 1 de LDC.

En consecuencia, estamos frente a un supuesto en el que se debe aplicar la Ley de Defensa del Consumidor por lo que corresponde desestimar el planteo efectuado por la recurrente.

2) Sentado ello, ahora corresponde determinar si efectivamente se verifica una infracción al artículo 4 de la Ley N° 24.240 por parte de la denunciada <Persona 12>.

Al respecto, cabe mencionar que, tal como fue reseñado, <Persona 1> denunció que compró pasajes de ida y vuelta en la aerolínea <Persona 12>, para viajar de <Lugar 1> a Buenos Aires entre el 20/03/2024 y el 24/03/2024. Además, contrató el servicio de equipaje de bodega para el regreso. El costo total fue de $165.003,40 por los pasajes y $13.999,00 por el equipaje, abonados con tarjeta de crédito (ver hojas 03/06).

Relató que, mediante correo electrónico del 23/04/2024, <Persona 12> le informó que el vuelo de regreso (<Lugar 1>) del 24/03/2024 había sido cancelado. Por ello, tuvo que comprar otro pasaje en Aerolíneas Argentinas, motivo por el cual reclama el reintegro del pasaje cancelado, el costo del equipaje y el gasto adicional del nuevo boleto, que ascendió a $415.780,60 (ver hoja 04 vta.).

En la audiencia de conciliación del 29/05/2024, la consumidora manifestó que lo devuelto por la aerolínea era una suma muy baja en relación con el tramo cancelado. Solicitó además más información, indicando que se trataba de dos pasajes más un equipaje.

En el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 47/2025 (26/05/2025), la autoridad imputó a <Persona 12> la presunta infracción al deber de información previsto en el artículo 4 de la LDC. Según el organismo, la empresa no brindó información clara, suficiente ni detallada sobre el motivo por el cual no reintegró la totalidad de lo abonado por los vuelos cancelados y el equipaje. Señaló también que, en la instancia administrativa, <Persona 12> no ofreció explicaciones claras ni concretas, y que en la audiencia de conciliación tampoco precisó a qué correspondían las sumas devueltas. Todo ello evidenciaría una violación al artículo 4 de la LDC.

Por su parte, la aerolínea sostuvo que la autoridad no valoró correctamente la prueba presentada, ya que, según afirmó, devolvió el importe del pasaje cancelado.

De las constancias surge que <Persona 12>, al contestar la denuncia el 24/05/2024, informó que había devuelto el monto de la reserva correspondiente al pasaje cancelado (hoja 20 vta.). En la audiencia de conciliación indicó haber reintegrado a la consumidora $55.411,70 y $13.999, correspondientes al tramo no utilizado y al equipaje de bodega. Posteriormente, en un correo electrónico del 11/06/2024, reiteró que esos importes correspondían al pasaje y al equipaje. Sin embargo, al ser notificada el 29/05/2025 del Acta

de Imputación N° 047/2025, la empresa no presentó descargo. Tampoco informó el valor de los pasajes cancelados, tal como había sido requerido por la consumidora.

Cabe recordar que el descargo es el acto mediante el cual el presunto infractor responde a los cargos formulados por la autoridad y ejerce su derecho de defensa (conf. Sala B en SICA N° 2/2014). El acta de imputación y las comprobaciones técnicas constituyen prueba suficiente de los hechos, salvo que el denunciado aporte pruebas en contrario (artículo 6, inciso a, segundo párrafo de la Ley VII N° 22). En este caso, <Persona 12> no presentó pruebas que desvirtúen lo dispuesto en el Acta de Imputación N° 047/2025 (hoja 58 y vta.), por lo que se tiene por acreditado lo allí expuesto.

No se discute que <Persona 12> haya devuelto las sumas de $55.411,70 y $13.999 a la consumidora. Lo controvertido es si esos montos efectivamente cubren el costo de los dos pasajes de regreso.

De la documentación presentada no surge que la aerolínea haya informado de manera clara y precisa el valor de los pasajes de regreso cancelados, como solicitó la consumidora en la audiencia de conciliación. Incluso hasta el presente, se desconoce cuál era el costo exacto de esos pasajes. La consumidora abonó cuatro (4) pasajes (2 de ida y 2 de vuelta, que según ese esquema los dos pasajes de ida debieron costar $109.591,70, pero esto es una mera suposición) y no se conoce detalle ni imputación a cada uno de ellos. Así el monto informado de $55.411,70 no deja de ser un valor unilateral dado posteriormente, sin constatación alguna. Por el contrario, la aerolínea pudo informar otro valor y tampoco habría forma de determinar su exactitud. En este esquema no se puede permitir que la aerolínea reintegre libremente y de manera arbitraria los montos correspondientes.

En este sentido, se destaca que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el artículo 4 de la LDC y tiene base constitucional en el artículo 42 de la CN, encontrándose presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto *“es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales”* (Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, *“La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor”*, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).

Cabe resaltar que en la relación de consumo existen desigualdades entre las empresas proveedoras de bienes y servicios y los consumidores y usuarios, desigualdades que provienen de la existencia de distinta capacidad económica, científico-técnica, de la incidencia de la publicidad engañosa y de la existencia de monopolios naturales y legales.

En este marco, es que el derecho del consumidor a través de sus normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, procura al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios en forma masiva. Imponiendo deberes y obligaciones a la parte más fuerte que permitan equilibrar la relación de consumo a fin de establecer un equilibrio en el mercado.

Así, el deber de informar a cargo del proveedor y que el estado debe proteger, resulta aplicable en relación a otro derecho del consumidor referido a la libertad de elección, en tanto que para hacer efectivo este derecho se requiere tener conocimiento acerca de las diferentes posibilidades de productos y servicios, beneficios y perjuicios de los distintos sistemas de contratación, derechos, libertades y posibilidades al alcance del consumidor, de modo tal de ejercer los derechos conferidos. Se puede hacer valer los derechos en la medida que se tiene conocimiento acerca de sus implicancias, no como una simple lista de declaraciones y declamaciones, sino como posibilidades que le permitan tomar una decisión de entre varias oportunidades al alcance del consumidor, nos referimos aquí a un pleno ejercicio del derecho de transparencia del mercado, que se visualiza inclusive en todos los ámbitos del consumo incluyendo el ámbito del transporte aerocomercial (conf. Sala B, SICA N° 14/2023, con cita a Esther Ferrer de Fernández, *"El artículo 42 de la Constitución Nacional veinte años después y a propósito de la reciente sanción del Código Civil y Comercial"* - Cita Online: AP/DOC/1541/2014).-

Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica -en definitiva- la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, *"Instituciones y economía"*, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).

En el caso, es evidente que la empresa sancionada no informó adecuadamente sobre los montos correspondientes a la devolución del dinero a la consumidora por los pasajes cancelados. Por este motivo es pasible de una sanción en el marco del derecho del consumidor.

3) En cuanto a la graduación de la indemnización por daño directo, cabe destacar que el daño directo (artículo 40 bis de la Ley 24.240) incluye aquel de apreciación pecuniaria ocasionado al consumidor o usuario sobre sus bienes o persona, excluyéndose de dicha fórmula el daño moral; aquel que experimenta de rebote otra persona distinta del consumidor; el producido por el menoscabo a una persona, en su integridad física, estética,

psíquica (gastos de asistencia médica, incapacidad sobreviniente que importa pérdida de utilidades, etcétera), que constituyen daños indirectos; y aquellos que son consecuencias mediatas (conexión entre el hecho originario y un acontecimiento distinto no ligado invariablemente a aquél, como por ejemplo, las ganancias ocasionales pérdidas). En este sentido, se incluye dentro del mencionado daño directo, en el sentido legal, al valor del producto o su reparación (Bueres, Alberto - Picasso, Sebastián, “La responsabilidad por daños y la protección del consumidor”, en “Revista de Derecho Privado y Comunitario”, t. 2009-1, página 61).

No obstante ello, reiterando que el régimen del consumidor es complementario y no contradictorio del especial aeronáutico, cabe señalar que existe regulación en este último régimen sobre un sistema de reparación, conforme lo establece el artículo 150 del Código Aeronáutico (Ley N° 17.285), en caso de que el viaje previsto se interrumpa o no se realice, el pasajero tiene derecho al reembolso proporcional del precio del pasaje por el trayecto no efectuado, así como al pago de los gastos ordinarios de desplazamiento y estadía desde el lugar de aterrizaje hasta el sitio más próximo donde pueda continuar el viaje, y a la devolución del precio total del pasaje en el supuesto de no haberse realizado

Sin embargo, para estos casos, el artículo 198 del mismo cuerpo legal atribuye competencia a la Corte Suprema de Justicia y a los tribunales inferiores de la Nación para conocer y decidir en causas relativas a la navegación aérea, al comercio aéreo en general y a los delitos que puedan afectarlos. En consecuencia, se concluye que la autoridad administrativa en consumo carece de competencia para disponer el pago del pasaje adicional adquirido por la consumidora en otra aerolínea.

En este orden, corresponde señalar que asiste razón a la recurrente al sostener que el monto reconocido en concepto de daño directo por la autoridad de aplicación, es decir, la suma de $346.369,90 (resultado del gasto del pasaje de regreso adquirido en otra aerolínea menos el reintegro efectuado), excede el perjuicio económico inmediato derivado de la relación de consumo. De acuerdo con el artículo 40 bis de la Ley 24.240, el resarcimiento por daño directo en sede administrativa debe limitarse únicamente a la afectación patrimonial cierta y concreta vinculada de manera inmediata al incumplimiento imputable al proveedor.

En el caso, lo que correspondía indemnizar a la consumidora (conf. artículo 40 bis) se restringía al valor del pasaje de regreso <Lugar 1> cancelado, por tratarse de los rubros que constituyen el perjuicio económico directo acreditado. En cambio, el pasaje adquirido posteriormente con Aerolíneas Argentinas constituye una consecuencia mediata del accionar de <Persona 12>, por lo que excede el alcance del daño directo previsto en la normativa y no resulta indemnizable en la instancia administrativa.

En consecuencia, dado que la consumidora reclamó la devolución de los dos pasajes de regreso cancelados por la aerolínea denunciada, junto con el costo adicional del equipaje en bodega, corresponde reconocer en concepto de resarcimiento por daño directo el valor total de dichos pasajes más el equipaje.

De la información publicada en la página web de la empresa denunciada se advierte que un pasaje <Lugar 1> para dos personas adultas, adquirido con dos meses de anticipación (en condiciones similares a las de la consumidora, que compró el pasaje el 1° de enero para viajar el 20 de marzo de 2024), con fecha de viaje al 16 de noviembre de 2025, tiene un precio total de $269.925,04. Si a este monto se descuenta lo ya abonado por la empresa denunciada, la indemnización por daño directo a cargo de la infractora asciende a $214.513,34, suma a la que corresponde adicionar el interés puro del 6%, calculado desde el 29/04/2024—fecha en que se abonó la suma de $55.411,70 (ver fs. 29)— hasta la fecha del dictado de la presente sentencia (15/09/2025). Esta tasa es seleccionada conforme criterio de esta alzada a los fines de calcular a valores actuales el monto correspondiente de una deuda de valor, sin incorporar una tasa de interés que incluya escorias inflacionarias, como sería la tasa activa; la que solo cabe incluir a partir del dictado de esta sentencia.

4) Por último, en relación con la multa aplicada, corresponde señalar que la verificación de una infracción a la Ley N° 24.240 constituye presupuesto suficiente para la aplicación de sanciones en resguardo de los derechos de los consumidores (conf. Sala A, SICA N.° 05/2015, N.° 02/2015, N.° 10/2014, entre otras).

A su vez, cabe recordar que el artículo 49 de la citada ley establece los parámetros para graduar la sanción, los cuales fueron debidamente ponderados por la autoridad de aplicación y no resultaron válidamente desvirtuados por la apelante (conf. art. 6, inc. a, segundo párrafo, de la Ley VII N° 22; CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740). En tal sentido, se consideraron: los perjuicios ocasionados a la consumidora, la posición en el mercado de la empresa, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos y perjuicios sociales derivados de la infracción, la importancia de la misma y la reincidencia.

Asimismo, consta en este Tribunal que la empresa ha sido sancionada en diversos antecedentes, entre ellos: <Persona 19> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N.° 22 (<Persona 17>, <Persona 7>); <Persona 19> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N.° 22 (<Persona 15>, <Persona 6>); <Persona 19> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N.° 22 (<Persona 13>, <Persona 8>); <Persona 19> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N.° 22 (<Persona 18>, <Persona 9>); <Persona 14>, <Persona 10> c/ FB

<Persona 25> S.A. s/ Denuncia LDC; <Persona 12> de <Persona 19> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N.° 22 (<Persona 4>, <Persona 3>); y <Persona 19> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N.° 22 (<Persona 16>, <Persona 11>).

Finalmente, el artículo 47 de la LDC fija como parámetro sancionatorio una *"Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)"*. En atención al valor informado para el mes de junio de 2025, la multa de $500.000 aplicada por la infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC se considera proporcionada y, en consecuencia, corresponde su confirmación.

V. Por los fundamentos expuestos, corresponde revocar parcialmente la Disposición N° 47/2025 ODC y dejar sin efecto lo resuelto en su artículo 2, ya que ordenaba un reintegro que no se ajustaba a lo previsto en el artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. En su lugar, se dispone que <Persona 12> pague a <Persona 1> la suma de $214.513,34, en concepto de daño directo, con más el interés correspondiente en la forma dispuesta. En lo demás, y respecto de lo que no fue objeto de apelación, la disposición se confirma.

Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán por su orden (artículo 69 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios del abogado <Persona 2>, apoderado de la denunciada, en la suma equivalente a ocho (8) Jus (artículos 5, 6, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4) con más el IVA en caso de corresponder.

Por ello, la Sala "2" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE:

REVOCAR parcialmente la Disposición N.° 47/2025 ODC y dejar sin efecto lo resuelto en su artículo 2, ya que ordenaba un reintegro que no se ajustaba a lo previsto en el artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. Disponer que <Persona 12> pague a <Persona 1> la suma de $214.513,34 en concepto de daño directo, con más el interés puro del 6%, calculado desde el 29/04/2024—fecha en que se abonó la suma de $55.411,70 (ver fs. 29)— hasta la fecha del dictado de la presente sentencia (15/09/2025) y, a partir de allí y hasta su efectivo pago, se aplicará la tasa de interés activa que cobra el <Persona 20> S.A. para sus operaciones de descuento documentos 30 días y restantes operaciones vencidas. Confirmándola en todo lo demás que fue materia de agravios.

IMPONER las costas por su orden.

REGULAR los honorarios del abogado <Persona 2> en la suma equivalente a ocho (8) Jus, con más el IVA en caso de corresponder.

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

Guillermo Nicolás WALTER **Marcelo Fernando PERAL**

JUEZ DE CÁMARA **PRESIDENTE**

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° __02___ /2025 - SICA. Conste.

Pablo D. SCHONHOFF
SECRETARIO DE CÁMARA