Trelew, 30 de septiembre de 2025.

VISTOS: Estos autos caratulados: "<Persona 5> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 2>)" (Expte. N° 505 - Año 2025 CAT), venidos de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew a fin de resolver el llamado del 26/08/2025.

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 60/2025 ODC (25/07/2025), la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante, la autoridad de aplicación), en lo que aquí interesa, impuso una multa de $1.200.000 a la empresa <Persona 6> S.A (en adelante, "<Persona 7>") por la infracción a los artículos 4,19, 40 y 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

Además, ordenó a <Persona 7> abonar intereses a <Persona 2> desde el mes de abril de 2024 sobre el capital devuelto en septiembre de 2024 de $137.807,05 según sical tasa activa operaciones descuentos documento 30 días y restantes operaciones vencidas del <Persona 8> S.A. y hasta el efectivo pago.

Asimismo, mandó a publicar, a costa de la condenada, por un (1) día, una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en el <Persona 9> de la ciudad de Trelew, dentro de los diez (10) días de quedar firme la disposición.

Para así resolver, consideró que quedó acreditada la cancelación del vuelo del 26 de abril de 2024 por parte de <Persona 7> y que la consumidora optó por el reembolso del pasaje. Que, además, si bien <Persona 10> y <Persona 11> SAU fueron incorporadas al trámite, se desafectó su responsabilidad, al comprobarse que la denunciada había devuelto el valor del pasaje recién en agosto de 2024, sin computar intereses, y que la usuaria percibió el reembolso completo en septiembre, es decir, seis meses después de la cancelación y sin actualización alguna.

En consecuencia, la autoridad consideró acreditó un menoscabo económico para la consumidora, derivado de la demora y de la falta de intereses, lo que constituyó un incumplimiento de la normativa de consumo (arts. 4, 19, 40 y 40 bis de la Ley 24.240).

Asimismo, verificó la falta de deber de información exigido por el art. 4 de la Ley 24.240, puesto que <Persona 7> -según expuso- no acreditó haber informado adecuadamente su política de reembolsos ni adoptó medidas para evitar el perjuicio. Destacó que la aerolínea no intentó alcanzar un acuerdo ni brindar solución a la denunciante, limitándose a eludir su responsabilidad.

Por último, para el computo de la sanción, conforme el art. 49 y 47 de la LDC, ponderó, entre otras cuestiones, los perjuicios para el consumidor, resultantes de la infracción, la posición en el mercado de la infractora y los antecedentes que tramitaron ante el organismo administrativo, en el cual <Persona 7> ha sido condenada al pago de una multa dentro de los plazos establecidos.

II. El 12/08/2025, <Persona 7> interpuso fundadamente recurso de apelación, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 12/08/2025.

En sus fundamentos, en primer lugar, alega, que se incurre en un error de interpretación al multarla por una infracción al art. 4 de la Ley 24.240, puesto que aduce que se omitió considerar que la relación jurídica entre las partes se rige por el contrato de transporte aéreo y la normativa aeronáutica vigente, es decir, el Decreto 809/24.

Sostiene que el art. 4 de la LDC tiene carácter supletorio frente a las normas especiales, las cuales deben prevalecer en caso de conflicto. Señala que la cancelación del vuelo obedeció a causales operativas imprevistas y que, en todo momento, se cumplió con lo dispuesto por el Decreto 809/24, notificando al pasajero a través de los canales declarados en la reserva y ofreciendo de inmediato las alternativas previstas en la normativa vigente. De este modo, considera desvirtuado que la aerolínea hubiera incurrido en alguna omisión imputable que justifique la configuración de la infracción prevista en el art. 4 de la LDC.

En relación con el art. 19 de la LDC, sostiene que no corresponde atribuirle incumplimiento alguno por la cancelación del vuelo, toda vez que ésta obedeció a causas operativas excepcionales, ajenas a su voluntad y expresamente contempladas en los términos y condiciones aceptados por el pasajero al momento de la contratación. Añade que la reclamante fue debidamente informada en tiempo y forma y que, frente a la contingencia, se le ofrecieron diversas alternativas, optando finalmente por la devolución del dinero, en estricta conformidad con lo pactado.

Sostiene que no hay afectación al principio protectorio, ni desviación respecto de los términos y modalidades acordadas. Asimismo, expone que cumplió con el principio de buena fe y el deber de información.

Por otra parte, invoca la improcedencia del daño directo reconocido en la resolución. Manifiesta que no guarda relación alguna con el régimen especial aplicable a la materia de transporte aéreo de pasajeros, ya que el Decreto 809/24 establece con claridad qué se entiende por daño en este ámbito: “perjuicio que ha tenido su origen en la muerte o lesión de una persona que tenga relación de causalidad con la prestación del Transporte Aéreo de Pasajeros, o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque”.

En consecuencia, alega que el concepto de daño se encuentra delimitado exclusivamente a supuestos de afectación física o de integridad personal derivados de la prestación del transporte, sin comprender incumplimientos contractuales que no conlleven muerte o lesión. Arguye que la aerolínea cumplió con la devolución del importe correspondiente a la cancelación del vuelo, reintegrando el importe al mismo medio de pago utilizado, cumpliendo así con el supuesto daño causado.

Añade que, conforme el decreto antes mencionado, el organismo competente para entender ante incumplimientos contractuales e imponer multas es la ANAC.

Asimismo, sostiene que la aplicación del art. 40 bis de la LDC importa una indebida extensión de competencias por parte del organismo administrativo, en contradicción con el principio de especialidad normativa y en vulneración del principio de legalidad, lo que torna la sanción carente de fundamento jurídico y que deviene nula de nulidad absoluta.

En ese marco, plantea la incompetencia del organismo al invocar que el contrato de transporte aéreo no se encuentra comprendido en las disposiciones de la ley N° 24.240 (art. 63), sino que su actividad se rige por el Código Aeronáutico, sus normas complementarias y los Tratados Internacionales aplicables. A tales efectos, transcribe el art. 1281 del CCCN y resalta que el orden de prelación normativa en la materia está dado por el Código Aeronáutico, las Convenciones de Varsovia y Montreal, el Protocolo de La Haya, el Decreto 809/24 y, de manera supletoria, la ley N° 24.240.

Por otra parte, objeta el monto de la multa por considerarlo excesivo, alegando que no surge de un análisis serio y fundamentado de la cuestión debatida, sino que los argumentos de la autoridad de aplicación se limitan a una mera enumeración abstracta de los rubros supuestamente considerados para su determinación.

Sostiene la existencia de un exceso de punición y la ausencia de proporcionalidad entre el objeto y la finalidad del acto administrativo.

Finalmente, se agravia que el órgano administrativo 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. Señala que no existe ningún impedimento para que la consumidora reclame en sede judicial. Hace reserva del “Caso Federal”.

III. De manera preliminar debe recordarse 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 (esta Sala, 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).

a) Respecto a la competencia de la Oficina de Defensa del Consumidor para resolver el reclamo articulado, cabe mencionar que los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea son consumidores en los términos de la LDC (conforme artículo 1093 CCCN; CN. CIV. COM. FED. Sala III, "Fortunato, José Claudio c/American Airlines y otros s/ Pérdida de equipaje", 04/12/2012).

Por ello, este Tribunal tiene dicho que 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. Sala A SICA N° 15/2022, Sala B SICA 24/2022, SICA 11/2023, entre muchas otras).

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 éstos, integrando 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. Sala A, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016, entre otras).

Es importante tener presente, entonces, que la regulación del Código Aeronáutico y el Decreto 809/24 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 una situación de desamparo que el texto constitucional repugna.

Entonces, la LDC es aplicable al caso conforme lo dispuesto en su artículo 1, ya que la actividad de la empresa demandada se encuentra dentro de las prestaciones de servicios alcanzadas por ella, siendo el denunciante el consumidor y la denunciada proveedor o prestatario del servicio, en el marco de una relación de consumo.

Asimismo, no se observa la existencia de normas o principios del derecho aeronáutico que sean contrarios a dichos lineamientos. Por ende, son totalmente aplicables a la causa los principios tuitivos de los consumidores establecidos en la LDC, en tanto la regulación aeronáutica no obra en términos excluyentes del derecho de fondo. Es decir, que no se pierde el carácter de consumidor porque el contrato de transporte sea aeronáutico (conf. Sala A, SICA N° 15/2022 con cita a la Cámara Séptima de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, 22/04/2000, “<Persona 4>, <Persona 3> y Otro c/ Latam Airlines Group S.A. y/o Lan Airlines S.A.”, Expediente 6231615”).

Hasta aquí, entonces, nos encontramos claramente ante un supuesto donde se aplica la Ley de Defensa del Consumidor por no resultar contraria a las disposiciones del Código Aeronáutico y los Tratados Internacionales en la materia.

Ahora bien, como lo dijo en reiteradas oportunidades esta Alzada en cuanto hace a la intervención de la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew, a la luz de la forma en que el régimen de competencias es estructurado desde su órbita nacional hasta la local, se advierte que la Provincia puede delegar facultades de control, vigilancia y juzgamiento a los Municipios (conf. Sala A SICA N° 15/2022, SICA N° 05/2022, Sala B SICA N° 11/2023 entre otras).

En consecuencia, habrá de estarse a la competencia del órgano administrativo local en el conocimiento y decisión del caso enmarcado en una relación de consumo y a la consiguiente facultad revisora de esta Alzada (conf. los artículos 41, 42 y 63 de la Ley N° 24.240, modificada por la Ley N° 26.361; artículos 1, 5 y 7 de la Ley VII Nº 22, Ley VII Nº 63 y la Ordenanza Nº 11774/2013 de la Municipalidad de Trelew).

En cuanto a la intervención de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), el artículo 2 del Decreto N° 1770/2007 establece que es la autoridad de aplicación aeronáutica derivada del Código Aeronáutico, las Regulaciones Aeronáuticas, Convenios y Acuerdos Internacionales, Reglamento del Aire y demás normativas y disposiciones vigentes, tanto nacionales como internacionales; incluyendo la fiscalización y control del transporte aéreo y la protección de los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de transporte aéreo comercial.

Sin embargo, la "exclusividad" en su intervención no es tal, si se advierte que la misma ANAC aclara en su propia web que no tiene facultades de resarcir, indemnizar o compensar al usuario. Además, limita expresamente su intervención a casos de infracción al Código Aeronáutico y sus reglamentaciones.

Es precisamente en este aspecto donde, en concreto, se debe favorecer una aplicación integrada entre la regulación aeronáutica y la del consumo a efectos de dar una respuesta efectiva al reclamo que dispone la persona usuaria contra la aerolínea contratada, todo lo cual se encuentra en línea con la interpretación tuitiva que el texto constitucional le destina.

En consecuencia, corresponde confirmar la competencia de la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew para intervenir en el presente reclamo.

b) En cuanto al planteo de nulidad formulado por la recurrente, se observa que la Disposición N° 60/2025 ODC se encuentra debidamente fundada y motivada por la autoridad de aplicación, tal como surge de la reseña del citado pronunciamiento.

En efecto, la decisión de la Oficina de Defensa del Consumidor presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, incluso con la mención del Acta de Imputación con indicación expresa de la infracción a la LDC, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz (conf. Sala A, SICA Nº 16/2015, SICA Nº 10/2015 y sus remisiones; Dromi, "Derecho administrativo", Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377, entre otros). Así advertimos que la Disposición refiere a los hechos de la denuncia y a la descripción del recorrido del trámite en la etapa conciliatoria, con todas las posiciones asumidas por las partes al respecto, el acta de imputación y al descargo de las empresas involucradas; valorando de acuerdo a la prueba rendida la conducta de las partes (artículo 6, inciso "a", "b", "f", Ley VII Nº 22; artículo 30, Ley I nº 18; Sala A, SICA Nº 05/2015; SICA N° 12 de 2015).

c) Dicho lo anterior, corresponde analizar si efectivamente <Persona 7> incumplió con el deber información. En este sentido, cabe mencionar que el consumidor denunció que el día anterior a viajar (26/04/2024) a la Ciudad de Buenos Aires, la empresa le avisó que se cancelaba el tramo Trelew-Buenos Aires. Atento ello, solicitó que se le reembolse los dos pasajes (ida y vuelta). Relató que no obtuvo ningún tipo de respuesta y que le cobraron los pasajes que había adquirido mediante tarjeta de crédito (Visa del <Persona 10>). Es por ello, que el 20/08/2024 inició el presente reclamo ante la Oficina de Defensa del Consumidor, solicitando el reembolso de los pasajes más los intereses hasta su efectivo pago.

Por otro lado, en el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 046/2025, la autoridad de aplicación imputó a <Persona 7> por la presunta infracción al deber de información contenido en el artículo 4 de la LDC. En este punto, el organismo entendió que, conforme surge de la denuncia efectuada por el consumidor y de las pruebas aportadas, la presunta infractora no le habría otorgado información clara, suficiente y detallada de porque no procedió a devolver las sumas de dinero correspondientes al reembolso por los vuelos frustrados. Tampoco brindo información clara, precisa y detallada a la Oficina de Defensa del Consumidor, ya que, en la audiencia de conciliación celebrada a fs. 32, <Persona 7> ratifica posición, sin aclarar al respecto.

Por su parte, alega, únicamente, que cumplió adecuadamente notificando por mail al denunciante la cancelación del tramo y que la pasajera optó por la devolución del pasaje y que dio cumplimiento al mismo. De la documentación inserta en el descargo como print de pantalla, se observa que el día 24/08/2024 procedió a la devolución del mismo.

El descargo es la oportunidad procesal que tenía la denunciada para ejercer su derecho de defensa, acompañar y ofrecer toda la prueba que sea conducente a sus alegaciones (conf. artículos 5 y 6, inciso a, de la ley VII N° 22 y articulo 45 de la LDC).

Es decir, el régimen de defensa del consumidor, resguardando la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, le “aseguró oportunidad de defensa”, esto es, de alegar y probar en su favor, como la tuvo aquí el recurrente al ser citado para formular su descargo y ofrecer pruebas, sin que se configure violación alguna cuando el interesado no utilizó el medio de que en su momento dispuso o lo hiciere en forma deficiente (conf. Sala A en SICA N° 4/2017).

El deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 42, 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" (Sala A en la SICA N° 15/2024 con cita a 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).

Esta Alzada dijo en reiteradas oportunidades que cumplir con el deber de informar es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfecciona sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien lo incumple. El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, resulta irrelevante examinar si el vicio en la información tuvo por finalidad obtener un provecho para el proveedor u ocasionar un daño a los consumidores: no informar debidamente perfecciona la falta (conforme Sala A SICA N° 43/2023 con cita a SICA N° 15/2023, SICA 11/2023, SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras).

Este deber constituye 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 la imposición de la multa.

Tal como fue expuesto, la falta de información de <Persona 7> se configuró ante la falta de respuesta a los requerimientos de <Persona 2> frente al reclamo sobre la situación del reintegro del pago del pasaje por su vuelo cancelado, procediendo recién al rembolso una vez iniciado el reclamo ante la ODC.

Asimismo, <Persona 7> en su descargo contra el Acta de Imputación - Infracción y Apertura de Sumario N° 046/2025, no aportó elementos que permitan razonablemente considerar que cumplió con el aludido deber en tiempo y forma.

Por tales razones, debe tenerse por acreditada la infracción al artículo 4 de la LDC.

Por su parte, la vulneración del art. 19 de la LDC (modalidades en la prestación de servicios) se corresponde con las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la Ley de Defensa del Consumidor es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor.

Es decir, no se requiere daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley, sin que pueda ser causa atenuante, en principio, el cumplimiento tardío de la empresa en la devolución del pasaje. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conf. Sala B, SICA N° 11/2023 con cita a American Express Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de

Comercio Interior s. Disposición 934/2004 /// CNCAF Sala II; 13/07/2006; Rubinzal Online; RC J 2023/06).

Resulta imperativo no desvirtuar que el régimen de tutela consumeril tiene por objeto principal garantizar una respuesta célere y eficaz a los sujetos que adquieren bienes o servicios en calidad de consumidores finales, en el marco de una relación de consumo.

A todo evento corresponde señalar que, aun cuando la aerolínea invoca que en los términos y condiciones de contratación se le reconoce una amplia facultad para retrasar, suspender o cancelar vuelos por razones operativas —cláusula cuya validez podría ser objeto incluso de revisión a la luz de lo dispuesto en el artículo 988 del Código Civil y Comercial de la Nación—, ello no habilita a ejercer dicha prerrogativa de manera abusiva o arbitraria ni exime a la empresa de cumplir con las obligaciones derivadas de sus decisiones. En particular, debe destacarse que la devolución de los importes abonados, efectuada con posterioridad al tiempo debido, conlleva necesariamente la obligación de abonar los intereses correspondientes, en tanto la demora en la restitución del capital importa un perjuicio concreto para la parte usuaria (art. 1748 CCCN). Es precisamente esa compensación la que aquí se encuentra en discusión, resultando irrelevante que la cancelación del vuelo se ampare en supuestas cuestiones operativas, toda vez que la devolución tardía del dinero no puede ser desligada del principio general de reparación integral ni de la buena fe contractual que debe regir las relaciones de consumo.

En definitiva, la conducta desplegada por <Persona 7> configura una transgresión al art. 19 de la LDC, en tanto se acreditó la cancelación unilateral del vuelo contratado por <Persona 12>, lo que importó el incumplimiento de las modalidades pactadas en la prestación del servicio. Como se dijo, la norma en cuestión tutela un estándar objetivo, cuya infracción se consuma con la mera omisión o incumplimiento de las obligaciones del proveedor, sin que resulte exigible la prueba de un daño concreto ni pueda eximirse la empresa invocando causas operativas o el cumplimiento tardío de la devolución del precio abonado. Por ello, corresponde tener por configurada la infracción formal prevista en el art. 19 de la LDC.

d) En lo atinente al planteo de inconstitucionalidad del artículo 40 bis de la LDC (añadido por el artículo 16 de la Ley N° 26.361), que otorga expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones, debemos señalar que ello encuentra su justificación en la especialización técnica, independencia e imparcialidad de la autoridad de aplicación de la LDC.

Es que la finalidad de la LDC, en este aspecto, es lograr un mecanismo ágil para permitir el resarcimiento del consumidor en los casos de daños de escasa cuantía evitando así que el usuario tenga que transitar un proceso judicial para obtener la reparación del daño.

Además, el recurso de apelación deducido y, consecuentemente, la intervención de esta Cámara garantiza el resguardo de los derechos al debido proceso y de defensa de las partes que dice afectados la apelante.

Como se dijo, el artículo 40 bis de la LDC otorga facultades a los organismos administrativos para fijar indemnizaciones destinadas a reparar daños materiales y si bien la potestad del Estado de aplicar el derecho a los conflictos entre particulares, es decir, la jurisdicción, es propia y exclusiva del Poder Judicial, lo cierto es que existen ciertas facultades que son ejercidas por la Administración Pública para su mejor y más eficaz desenvolvimiento y mejor proveer al bien común, como sucede para estos supuestos. Es que, en el marco de esas facultades, los organismos administrativos de aplicación de la LDC pueden, siempre que cumplan con los requisitos pre aludidos, fijar una indemnización del daño directo, para resarcir ciertos perjuicios sufridos por el consumidor (conf. Sala A SIE N° 12/2020 con cita a Zambotti Lucas A., “La indemnización del daño directo al consumidor en sede administrativa. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación”. Editorial “, La Ley, Tomo 2019-F. Página 2).

Por lo expuesto, el planteo de inconstitucionalidad del art. 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor debe ser rechazado. Ello así ya que, como se indicó, la norma encuentra pleno sustento en la finalidad protectoria del régimen consumeril, otorgando a la autoridad administrativa una herramienta ágil y eficaz para resarcir los daños directos sufridos por los consumidores, sin obligarlos a iniciar un proceso judicial por montos reducidos. La atribución de dicha potestad no implica una indebida intromisión en la función jurisdiccional, sino el legítimo ejercicio de facultades administrativas en materia de control, tutela y resguardo de los derechos de los usuarios. Asimismo, la existencia del recurso de apelación ante la Cámara asegura el respeto de las garantías de defensa y debido proceso, lo que descarta cualquier afectación constitucional.

En el presente caso, el daño directo se encuentra debidamente configurado, toda vez que <Persona 2> adquirió un pasaje aéreo ida y vuelta Trelew–Buenos Aires por la suma de $136.807,05, servicio que no pudo utilizar debido a la cancelación del vuelo de ida dispuesta por la empresa. Ello importó un claro perjuicio patrimonial para la consumidora. Tal como surge de la denuncia y fue expresamente reconocido por <Persona 7>, la usuaria reclamó la devolución del importe abonado en abril de 2024, y sin embargo la empresa recién procedió a efectuar el reintegro en el mes de septiembre del mismo año, sin brindar explicación alguna acerca de la demora. En tales condiciones, corresponde reconocer el reclamo de intereses formulado por la denunciante en concepto de daño directo, en tanto la tardanza injustificada en el reintegro generó un menoscabo adicional en su esfera patrimonial.

e) Por último, en cuanto hace a la multa aplicada, el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (conforme Sala A, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).

También lo es que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el artículo 49 de la Ley N° 24.240, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente revertidas por la recurrente (artículo 6, inciso f, párrafo final de la Ley VII Nº 22; conforme CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740) y que, además, la autoridad de aplicación tuvo en cuenta: 1) el rol profesional de la empresa como proveedor de servicios; 2) la importancia que tiene la empresa denunciada a nivel nacional e internacional; 3) los antecedentes que tramitaron ante el organismo que dan cuenta de la reincidencia; 4) la desigualdad estructural que existe entre la empresa y el usuario; 5) la conducta desplegada por la infractora, entre otras cuestiones.

Asimismo, respecto al cuestionamiento del monto de la multa pecuniaria impuesta como sanción, en primer lugar, en lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, en uno de los tantos fallos revisados, se ha dicho que la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. Sala B Sala, SICA N° 008/2024, SICA N° 004/2024, SICA N° 020/2023, SICA N° 011/2023, SICA N° 24/2022, entre muchas otras).

En consecuencia, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la Ley N° 24.240 (conf. art. 119 de la Ley N° 27.701, publicada en el B.O. el 01/12/2022), esto es, 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)”, que la valorización informada por el INDEC, para la mencionada canasta básica total para el “hogar 3” a dicha fecha (25/07/25), así como la entidad de la conducta sancionada por la autoridad administrativa y la posición que en el mercado tiene la empresa denunciada, se evalúa que el monto establecido equivale a 1,33 canastas básicas hogar 3, por cuanto, no resulta excesivo respecto de la falta cometida.

Esto quiere decir que, no existiendo una palpable y manifiesta arbitrariedad de la oficina de defensa del consumidor en perjuicio del justiciable, se debe sostener el criterio de apreciación de la autoridad administrativa.

En definitiva, por los motivos expuestos se deberá confirmar la condena también en este aspecto.

IV. Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 60/2024 (25/07/2025) ODC se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmar la disposición recurrida.

Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (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 1>, 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:

I) CONFIRMAR la Disposición N° 060/2025 ODC (25/07/2025) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew.

II) IMPONER las costas a la recurrente vencida.

III) REGULAR los honorarios del abogado <Persona 1> en la suma equivalente a ocho (8) Jus, con más el IVA en caso de corresponder.

IV) REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

Guillermo Nicolás WALTER **Marcelo Fernando PERAL JUEZ DE CÁMARA**
PRESIDENTE

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° 06 /2025 - SICA. Conste.

Pablo D. SCHONHOFF
SECRETARIO DE CÁMARA