Comodoro Rivadavia, 29 de septiembre de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"<Persona 10> S.A. en autos: "F., F. A. c/ <Persona 10> S.A. s/ RECLAMO" Expte. 993/2024" s/ RECURSO DE APELACION"**, Expte. Nro. 493/2025, en trámite ante esta Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial N° II con asiento en esta ciudad de Comodoro Rivadavia.

I- A fs. 83/89, <Persona 10> S.A. interpuso recurso de apelación y nulidad de la Resolución ODC MCR Nro. 223/2024 fechada el 2/10/2024 -fs. 50/53vta.) por la Oficina de Defensa del Consumidor de Comodoro Rivadavia, que impuso una multa de $800.000 por infracción al art. 8 bis y 10 bis de la ley 24.240 con más la suma de $400 correspondientes a gastos de publicación y le ordenó a la firma demandada a que proceda a la reprogramación del vuelo ida y vuelta con destino a la ciudad de Natal, Brasil desde la ciudad de Buenos Aires (EZE-BSB BSB-NAT/ NAT-EZE) a los Sres. <Persona 2>, <Persona 1> y <Persona 8>, <Persona 4>.

En primer lugar, hace un repaso de los antecedentes del caso y luego se agravia porque considera que la Dirección de Defensa del Consumidor carece de competencia para el ejercicio de facultades jurisdiccionales, es decir para ordenar el cumplimiento de obligaciones contractuales establecidas entre las partes. Entiende que hay un exceso de punición en el daño directo. Sostiene que como intermediadora en la compra-venta de pasajes ha efectuado todas las diligencias concernientes a la restitución ante la

aerolínea. Agrega que la interpretación contractual con la aerolínea y los antecedentes de hecho de la causa no son su responsabilidad. Afirma que el daño directo aplicado es nulo por no limitarse a la imposición del daño material inmediato ocasionado al denunciante. Asevera que ordenar la reprogramación de los vuelos es opuesto a las condiciones contractuales y no tiene facultad el organismo administrativo para disponerlo. Respecto a la infracción del art. 8 bis, que se refiere al trato digno y prácticas, indica que no resulta comprensible de qué manera sus acciones se relacionan con un trato indigno que coloque al consumidor en situaciones "vergonzantes, vejatorias o intimidatorias", ya que estuvo a su disposición del denunciante desde el origen del reclamo ofreciéndole toda la información necesaria para que realice las gestiones de reintegro ante la aerolínea. Añade que ella como intermediaria en el servicio, está obligada a restablecer los valores de los pasajes que no fueran utilizados, por lo que la restitución del monto se efectúa conforme lo disponga la aerolínea. Concluye el agravio que no se observa que el denunciante haya recibido un trato vejatorio o indigno de manera alguna. En cuanto a la infracción del art. 10 bis., cuestiona que se haya considerado que no brindó las medidas necesarias para la reprogramación de los servicios. Afirma que el incumplimiento contractual no surge de ninguna de las condiciones de contratación que ofreció como agencia de viaje. Indica que las condiciones de cancelación no son fijadas por <Persona 16>, sino que las establece cada aerolínea en los términos del Código

Aeronáutico y ella no resulta obligada a tramitar la cancelación del pasaje.

Asimismo, se queja porque se impuso una multa de $800.000 sin fundar los motivos de su graduación, siendo el monto arbitrario, absurdo y desproporcionado; tampoco se expresó cual es el perjuicio real y cuantificable que sufrió el consumidor en relación a su reclamo, ni tampoco el grado de intencionalidad de su accionar y cuál es la ganancia que su empresa alcanzó. Solicita se deje sin efecto la multa o se reduzca al mínimo legal. Ofrece prueba. Efectúa reserva del caso federal y provincial.

II- De las constancias de autos surge que el actor, el 20/9/2022, denuncia ante la Oficina de Defensa del Consumidor, que en abril del año 2020 tenía tres pasajes desde Buenos Aires hasta Natal (Brasil) y que por razones de pandemia no los pudieron utilizar. Se comunicaron siempre vía telefónica con la empresa vendedora (<Persona 16>) y les informaron que por no tener definidos los vuelos por pandemia quedaban abiertos los pasajes hasta octubre del año 2021. Llegada esa fecha, se comunican nuevamente con la empresa y le informan lo mismo, que los pasajes quedaban abiertos hasta octubre del año 2022. Durante el año tuvieron reiteradas llamada, donde le informaban que no se ponían de acuerdo entre la empresa y la aerolínea (<Persona 15>). Finalmente les informan que podían usar los pasajes, pero tenían el límite del 31/10/2022 y les solicitaron llamar una semana después de ese último contacto para confirmar las fechas y la confirmación de los mismos. Cunado llaman a <Persona 16> nos informan que la aerolínea tiene la intención de devolver el dinero sin dar más información, viendo que se acerca la fecha de duración de los pasajes

hacen el reclamo para obtener una definición. Acompaña documental a fs. 1/4.

A fs. 7/9, obra cédula de citación y CD dirigida a <Persona 17>r S.A. a fin de que comparezca a la audiencia de conciliación el día 30 de octubre de 2022. A fs. 10 y vta., obra correo electrónico acompañado por <Persona 16> S.A. donde informa que la única opción que ofrece la empresa <Persona 15> es el reembolso total: Nº de reserva 7310561080000 $33.135,2; Nº de reserva 8756331080000 $39.055,8 y Nº de reserva 5444681080000 $39.055,80 incluido el fee la aerolínea haría el reembolso del ticket por $38.679,4 a la misma forma de pago y <Persona 16> reembolsa el fee por $376,4 a la misma forma de pago el cual puede tardar 60 días.

A fs. 11/12, el denunciante manifiesta que no aceptan la propuesta y que de no poder reprogramar los pasajes porque la empresa no da esa posibilidad, aceptan la devolución del dinero, pero con valores actualizados, como indica en el comunicado enviado en su momento por <Persona 16>.

A fs. 16/33, se presenta la demandada y fija su posición, que es una agente intermediaria entre los pasajeros y proveedores, que es una intermediaria de servicios turísticos, que en tanto es agencia de viaje no tiene obligación de responder frente al usuario, que siguen brindando de manera fehaciente sus servicios respecto a las reservas ya contratadas; que ellos no programan, reprograman ni cancelan los servicios que se contratan y que el dinero que se reclama y las políticas que rigen el servicio contratado son unilateralmente impuestas por la compañía <Persona 15>. Y que la aerolínea ha ofrecido el reembolso total a valor histórico, dicha propuesta se debe

confirmar antes del 31/10/2022 o si no los tickets se pierden sin derecho a reembolso.

A fs. 34, se le notifica al denunciante el descargo realizado por <Persona 16> S.A.

A fs. 35, el denunciante expresa que no acepta lo manifestado por <Persona 16> S.A. toda vez que se vulneran sus derechos, no le parce justo que se devuelva su dinero a valores históricos, toda vez que las empresas tuvieron a su disposición el dinero abonado desde noviembre de 2019 cuando se sacaron los pasajes. Reitera que se permita utilizar los pasajes o su devolución a valores actuales.

A fs. 38/41, la demandada presenta escrito y fija posición reiterando y ratificando lo expuesto en escritos anteriores.

A fs. 42, se notifica al denunciante.

A fs. 45, el actor solicita apertura de sumario. A fs. 48, se dispuso abrir el sumario correspondiente, citando a <Persona 16> S.A. a que efectué su descargo y ofrezca pruebas. A fs. 49 obra cédula de notificación diligenciada el 19 de agosto de 2024. A continuación, a fs. 50/53vta. obra la Resolución N° 223/2024 aquí impugnada.

III- Adentrándonos al tratamiento del recurso interpuesto por <Persona 18>, adelantamos que no ha de tener favorable acogida.

En primer lugar es dable recordar que si bien la recurrente esgrime ser una mera intermediaria en miras a quedar exenta de la responsabilidad que se le imputa, lo cierto es que su posición en el mercado, la convierte en garante de los servicios y productos que ofrece y por ende, que es la cara visible de ellos, dado que la gente los adquiere porque a la hora de contratar, la empresa les inspira confianza en el

producto ofrecido y les da seguridad por ser una empresa profesional en el servicio de viajes aéreos. Es por ello, que <Persona 18> debe responder ante los consumidores en forma directa.

Asimismo, la firma no puede evadir las eventuales consecuencias desfavorables derivadas de la relación contractual celebrada con el denunciante toda vez que el art. 40 de la Ley 24.240 establece la responsabilidad solidaria de todos aquellos sujetos que intervinieron en la relación contractual (...) la doctrina comparte que atendiendo a la relación jurídica anudada entre el denunciante y <Persona 18> <Persona 18> S.A., conviene precisar que tanto el contrato de viaje, como cualquier otro que celebre la agencia de viajes con un usuario, por cualquier servicio aislado (venta de pasajes en cualquier medio de transporte, estadías de hotel, excursiones, etc.), conforman contratos de consumo, rigiendo por lo tanto la responsabilidad prevista en la ley 24.240 (cfme. <Persona 5>, Karina M., «Transporte aéreo y agencia de viajes. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor ante la quiebra de la aerolínea», La Ley 24/8/2016, cita Online: AR/DOC/2403/2016).

Ello así, toda la cadena de comercialización deviene solidariamente responsable frente al consumidor de los daños e incumplimientos sufridos, incluso por aquellos servicios incluidos que no pudo prever, o escapen totalmente a su órbita de acción, no bastando su diligencia o el control que hubiere ejercido a fin de evitar defectos en las prestaciones.

En efecto, pesa sobre la agencia de viajes un deber de seguridad frente al usuario, vislumbrando la responsabilidad de los intermediarios de servicios

turísticos, quienes ofrecen esta clase de servicios a través de internet facilitando el acceso a los consumidores a ellos.

La recurrente ha efectuado en su expresión de agravios, un recorrido por cada uno de los artículos de la ley de defensa del consumidor por los que se lo ha sancionado, mas no ha logrado conmover ni refutar los argumentos contenidos en la resolución cuestionada; resultando una mera discordancia con la misma.

Ello por cuanto más allá de lo que predica, nunca fue, ni se consideró parte de la solución. Se mantuvo como un mero receptor e intermediario de los reclamos de los denunciantes y de la información brindada por la empresa aérea, sin comprender que quienes habían contratado los vuelos aéreos, lo hicieron porque era <Persona 18> quien los había ofrecido, y fue con su empresa con quienes contrataron.

Además, tanto <Persona 2> como <Persona 1> y <Persona 8> habían cancelado en su totalidad los pasajes contratados, es decir, que más allá de los inconvenientes y razones de fuerza mayor ocasionados por la pandemia mundial y que afectó a todas las partes de la ecuación comercial, lo cierto es que, una vez reactivada la actividad y levantada la barrera sanitaria, eran las empresas las que debían -en el caso concreto- dar cumplimiento a la prestación contratada y no lo hicieron.

Lo contrario, devendría en un enriquecimiento incausado de las empresas en perjuicio de los consumidores. Es que los consumidores sufrieron un perjuicio económico por el actuar de las firmas denunciadas, lo que los ha colocado en una posición de desventaja en la relación de consumo. Se rechaza el agravio.

Luego en los puntos 4.2 y 4.3 del memorial de agravios cuestiona que se lo haya sancionado por infracción a los arts. 8 bis. y 10 bis de la ley 24.240.

La primera norma prevé que "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias…"

Lo que se intenta es poner límites al principio de autonomía de la voluntad respecto a las relaciones de consumo, estableciendo un sistema de protección mínima, de orden público, que implica la irrenunciabilidad de derechos y la aplicabilidad de oficio.

Ello así, corresponde a los jueces decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no tipificados -como la demora excesiva o el maltrato en la atención al usuario, entre otros ejemplos-.

Cabe mencionar que la lesión al interés del consumidor puede surgir, en los hechos, no solo del contenido de una cláusula contractual o del modo en que sea ella aplicada, sino también de comportamientos no descriptos en el contrato que derivan de la imposición abusiva de ciertas prácticas reprobables, como por ejemplo en el caso de autos la situación incómoda en que el denunciante se encuentra al formular un reclamo constante a la demandada por las distintas vías de comunicación y luego de casi cuatro años de reclamo se le pretende devolver el precio de los pasajes a valores históricos, sin darle la opción de reprogramar sus vuelos.

Y la segunda establece la facultad del consumidor ante el incumplimiento del contrato por el proveedor. Específicamente dispone que "el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al

consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que corresponda”

El denunciante solicito la reprogramación de los vuelos o la devolución del dinero de los pasajes con valores actualizados -fs. 15 y 45-.

Se advierte que, en la decisión, el órgano administrativo analizó los hechos y los subsumió en tal disposición. Expresamente valoró que la firma imputada no cumplió con eficiencia, diligencia y profesionalidad la obligación asumida frente al consumidor, que le era exigible de conformidad con el principio de buena fe especialmente relevante en una relación donde el consumidor había actuado con toda confianza en el producto ofrecido y promocionado por su empresa, una profesional en el servicio de viajes y paquetes de turismo.

Agregando que la denunciada se allanó a la pretensión y ofreció el reembolso total a valor histórico –fs. 10 y 16/22, sin tener en cuenta la situación inflacionaria e inestabilidad económica del país, abonar los pasajes cuatro años después se traduce en un daño patrimonial al reclamante, quien no podría acceder nuevamente a la adquisición de dichos pasajes. También tuvo en cuenta el descargo formulado por la firma, la posición de la empresa en el mercado, su carácter de reincidente el grado de intencionalidad, los perjuicios derivados de su conducta y las circunstancias relevantes del presente hecho.

Ergo, de la resolución surgen suficientes fundamentos de hecho y de derecho para motivar la solución consagrada.

La firma denunciada, solo se limita a decir que dio acabada y oportuna respuesta al reclamo de la actora, que le brindó la información necesaria, la asistencia y trato digno que todo ser humano necesita. Asimismo, niega la existencia de la infracción, sin ninguna prueba que lo avale.

Tales argumentos no justifican el incumplimiento de la normativa que insistimos, se constata.

Por ello, verificada la existencia de la infracción, corresponde imponer una sanción en atención a las facultades conferidas.

Respecto al agravio de la recurrente esgrimido en el punto 4.1 de su memorial, referido al pedido de nulidad del daño directo –art.40bis. LDC- porque la Oficina no se limita a la imposición del daño material inmediato ocasionado al denunciante, no teniendo competencia para el ejercicio de facultades jurisdiccionales para fijarlo.

Cabe recordar que el daño directo que incorpora el art. 40 bis de la Ley 24.240 (añadido por el art. 16 de la Ley 26.361) incluye aquel de apreciación pecuniaria ocasionado al consumidor o usuario sobre sus bienes o persona, excluyéndose de dicha fórmula el daño moral. En este sentido, se incluye dentro del mencionado daño directo, en el sentido legal, al valor del producto o su reparación. Y en este orden, la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Comodoro Rivadavia tiene competencia según la Ley VII N° 61 –a la que se adhirió a través de la Ordenanza N° 10.387/12- para juzgar las infracciones de las disposiciones de la Ley Nacional N° 24.240 y su modificatoria Ley Nacional N° 26.361, entre las que se encuentra la restitución de lo abonado (conf. doc. art. 10 bis Ley 24.240; FARINA, <Persona 6>., "Defensa del consumidor y el usuario", Astrea, 2004, pág. 231).

Reiteramos, el mismo se configura cuando se causa un perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor y que ocasiona daño de manera inmediata sobre su persona o sus bienes, debiendo considerarse la totalidad de los derechos, que a aquél le asisten y que puedan resultar afectados o que surge palmariamente del articulado de la ley 24.240 (derecho a ser informado, derecho al trato digno etc.) y ello es como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestados de servicios.

A la autoridad de aplicación se le ha otorgado esa facultad para determinar la existencia de daño directo como una sanción accesoria a la infracción detectada.

La determinación del daño directo no debe someterse a un procedimiento administrativo de conocimiento, pues la autoridad de aplicación no ejerce funciones jurisdiccionales, sino que está facultada a determinar si como consecuencia de la infracción se produjo un daño al consumidor (Cfme. Tratado Jurisprudencia y Doctrinario –Defensa al Consumidor- Ghersi-Weingasrte, La Ley, Tomo II, p. 1065).

En autos dicho daño se encuentra configurado ante el incumplimiento contractual de la empresa al no reprogramar los vuelos y/o reintegrar el precio de los pasajes aéreos actualizados abonado por la parte denunciante.

Y porque sostenemos esto, es que se encuentra probado y ha sido reconocido por la demandada que la parte denunciante realizaron la compra de tres pasajes aéreos ida y vuelta desde la ciudad de Buenos Aires hasta Natam (Brasil) cutos vuelos fueron cancelados con motivo de la pandemia y luego se fueron corriendo las fechas de vuelo estableciendo la empresa como fecha límite para su uso el 31/10/2022, advirtiéndoles además que de no usarse en esa fecha los tickets se perdían sin derecho

a reembolso. También se encuentra acreditado que el denunciante se comunicó innumerables veces con la empresa y al intentar obtener una definición y reprogramar los vuelos con la empresa, le informa que lo única opción es el reembolso de los pasajes a valores históricos. Por lo tanto, dicho agravio también es desestimado.

Finalmente, en cuanto a la cuantía de la multa impuesta, teniendo en cuenta la escala prevista por el art 47 de la ley 24240 y la conducta sancionada, se advierte que el monto establecido por la autoridad administrativa es ajustado a derecho.

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 solo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala, en autos caratulados: "<Persona 9>, <Persona 7> c/ Prefectura Naval Argentina", sentencia del 27/05/97).

En efecto, no resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción" (CNACont.Adm.Fed., Sala V, in re "Pinturerías Rex S.A. c/ DNCI s/ lealtad comercial - ley 22.802 - art. 22, 27/03/18, Cita Online: AR/JUR/3073/2018).

Esto quiere decir que, no existiendo una palpable y manifiesta arbitrariedad de la administración provincial en

perjuicio del justiciable, se debe sostener el criterio de apreciación de la autoridad administrativa.

Es que, a criterio de este tribunal, no se aportó ninguna razón que indique que se ha cometido una arbitrariedad en la elección de la pena ni tampoco en el monto de la multa aplicada en la disposición recurrida.

Por los motivos dados se deberá confirmar la condena también en este aspecto.

Por lo expuesto, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto por <Persona 10> S.A. a fs. 83/89 y, en consecuencia, confirmar la Resolución ODC MCR N° 223/2024 de fs. 50/53vta.

IV- Las costas de la Alzada, atento el principio objetivo de la derrota, se imponen al recurrente vencido (art. 69 del C.Pr.)

Se regulan los honorarios profesionales de la letrada intervinientes conforme las pautas de la ley arancelaria local (artículos 13 y 32 de la ley arancelaria).

Por ello la **Sala N° 3** Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial N° II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia, **RESUELVE:**

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por <Persona 10> S.A. a fs. 83/89 y, en consecuencia, confirmar la Resolución ODC MCR N° 223/2024 de fs. 50/53vta.

2) Imponer las costas de esta instancia a la recurrente vencida.

3) Regular los honorarios profesionales del Dr. <Persona 3>, en la suma de pesos equivalente a CUATRO (4) JUS.

4) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N°666 DEL AÑO 2025 DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS