---Trelew, 14 de octubre de 2025. ----------

---**VISTO YCONSIDERANDO:** ----------

---**I**. --Mediante la Disposición N° 317/2025 DGDyPVyU (24/07/2025), la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (en adelante la "autoridad de aplicación"), en lo que aquí interesa, impuso una multa de $7.005.254,70 a la empresa <Persona 4> S.A. (en adelante "<Lugar 1>") por la infracción al artículo 19 de la LDC. --

---Además, ordenó a <Lugar 1> reintegrar a <Persona 3> la suma de $274.068,69, en concepto de daño directo (artículo 40 bis de la LDC), disponiendo que su pago deberá hacerse efectivo en el plazo de diez días a partir de la fecha de notificación de la disposición.----------

---Asimismo, mandó a publicar, a costa de la condenada, la parte resolutiva de la disposición en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial. ----------

---Para ello, sostuvo que, si bien <Lugar 1> reintegró el costo del pasaje de la usuaria una vez que realizó la cancelación del vuelo, el hecho de que la cancelación se hiciera el mismo día de la partida, implicó, para la usuaria, la imposibilidad de realizar la reprogramación de su viaje y la pérdida del alojamiento contratado, le ocasionó un perjuicio económico, que fue expresamente reclamado por la denunciante. ----------

---A los fines de determinar el monto de la indemnización tuvo en cuenta el monto que la consumidora abonó en concepto de pasaje de colectivo de Buenos Aires a Córdoba que no pudo utilizar y el costo del alojamiento en Buenos Aires, resultando la suma total de $274.068,69. ----------

---Por último, para la aplicación y graduación de la sanción por la infracción al artículo 19 de la LCD, manifestó que se debe evitar que el pago de un incumplimiento legal sea más beneficioso para el infractor, en términos económicos, que el perjuicio ocasionado y en los términos del artículo 49 LDC, ponderó la posición en el mercado de la infractora y su carácter de reincidente y la fijó en la suma equivalente a 6 canastas básicas, hogar "tipo 3" que informa el INDEC.----------

--- El 01/08/2025 <Lugar 1> interpuso fundadamente recurso de apelación, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 11/08/2025.----------

---En primer lugar alegó que la autoridad de aplicación incurrió en un notable error de interpretación de los elementos probatorios obrantes en las actuaciones que la llevó a dictar la resolución, porque el vuelo de Comodoro Rivadavia a Buenos Aires debió ser cancelado por razones operativas e imprevistas y, 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 la elegida por la denunciante, por lo que se gestionó la devolución total del monto abonado, lo que le fue informado a la reclamante.----------

---Planteó la incompetencia de la autoridad de aplicación para aplicar sanciones, asegurando que, en el caso, el órgano regulador de la industria de aviación es la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), y es quien debe resolver cualquier infracción.----------

---Invocó que el contrato de trasporte aéreo no se encuentra alcanzado por las disposiciones de la LDC (artículo 63) y que su actividad se rige por el Código Aeronáutico, sus normas complementarias y Tratados Internacionales sobre la materia. Transcribió el artículo 1281 del CCCN y destacó que debió aplicarse la normativa de consumo solo supletoriamente. ----------

---Aclaró que, sin perjuicio de ello, se brindó a la denunciante la información pertinente en todo momento.----------

---Concluyó que la resolución fue dictada por un órgano incompetente y que carece de fundamentación por apartarse de la normativa vigente y, en razón de ello, solicitó que se revoque la Disposición recurrida dejándola sin efecto y declarando la incompetencia de la Dirección de Defensa al Consumidor para entender en el presente proceso.----------

---Por otra parte, señaló que la multa impuesta resulta excesiva y, además, improcedente, por carecer de fundamentos y no reflejar un análisis serio y razonado de la cuestión debatida. Para el caso de que se confirme la multa solicitó que sea reducida al mínimo. --

---Finalmente, se agravió por la aplicación del daño directo, argumentando que la autoridad de aplicación carece de competencia para imponer un resarcimiento a favor de la consumidora, por cuanto, al actuar como defensora de los intereses de este, y simultáneamente, imponer un resarcimiento a su favor, se estaría colocando en la condición de juez y parte al mismo tiempo. --En consecuencia, señaló que la reparación del daño es una facultad propia del poder judicial y que admitirla en instancia administrativa viola el debido proceso previsto por la Constitución Nacional. Citó doctrina y jurisprudencia.----------

---**III.** Pasando a resolver, primeramente, corresponde efectuar una reseña de las actuaciones.----------

---**a)** El 10/12/2024 <Persona 3> denunció ante la autoridad de aplicación que compró pasajes aéreos para viajar de Comodoro Rivadavia a Buenos Aires por <Lugar 1>, el 27/11/2024 a las 17:50 hs. y de Buenos Aires a Córdoba. Indicó que el día anterior al viaje realizó el *check in* y que el 27/11/2024 a las 09 hs. <Lugar 1> le informó la cancelación del vuelo de Comodoro Rivadavia a Buenos Aires. Además, señaló que tenía abonado un

hospedaje ese mismo día en Buenos Aires, que no pudo utilizar ni cancelar. Solicitó la devolución del dinero, sin determinar un monto y acompañó documentación respaldatoria. ----------

---**b)** El 20/03/2025 <Lugar 1> contestó el traslado de la denuncia. Invocó la incompetencia de la autoridad de aplicación para entender en el presente caso, subsidiariamente, informó haberle devuelto a <Persona 3> las sumas correspondientes al vuelo cancelado. ----------

---**c)** El 27/03/2025 se celebró la audiencia de conciliación en la que se dejó constancia de las comunicaciones vía correo electrónico entre las partes. ----------

---**d)** El 25/03/2025 la denunciante solicitó la devolución de los pasajes aéreos que debió comprar a la empresa <Persona 5> (vuelo directo de Comodoro Rivadavia a Córdoba) a raíz de la cancelación del vuelo de <Lugar 1>, el dinero del pasaje de colectivo de Buenos Aires a Córdoba que no pudo realizar y la estadía en Buenos Aires que tampoco pudo utilizar. ----------

---**e)** El 07/05/2025 la denunciante especificó que la cancelación del vuelo de <Lugar 1> le trajo como consecuencia la pérdida de $428.588,76 con más la suma de U$s35,38. Al respecto, acompañó resúmenes de su tarjeta de crédito del que surge la compra del pasaje de <Persona 5>, realizada el 27/09/2024 y la reserva del alojamiento. El 12/05/2025 se le corrió traslado a <Lugar 1> y se le otorgó un plazo de 5 días para contestar.----------

---**f)** El 13/05/2025 <Lugar 1> contestó el traslado limitándose a invocar la incompetencia de la autoridad de aplicación para entender en el presente caso.----------

---**g)** El 24/06/2025, ante el requerimiento de la autoridad de aplicación, la denunciante detalló nuevamente las erogaciones realizadas como consecuencia del hecho denunciado y acompañó documental de la que surge la compra del pasaje de <Lugar 1>, el alojamiento en Buenos Aires y la compra del pasaje de colectivo. Lo que se traduce en la suma total de $456.207,74. ----------

---**h)** El 30/06/2025 la autoridad de aplicación emitió el Acta de Imputación N° 65/2025 DGDyPCyU/STR por la violación al artículo 19 de la LDC, como consecuencia de haber suspendido el vuelo sin brindar mayores explicaciones y sin otorgarle a la consumidora la posibilidad de tomar el vuelo inmediato posterior. Además, señaló que la denunciante solicitó la devolución del costo del pasaje en colectivo que no pudo abordar, por la suma de $228.959,19 y la noche de alojamiento en Buenos Aires por la suma de U$s35,38. La imputación fue notificada a <Lugar 1> el 08/07/2025.----------

---**i)** El 21/07/2025 <Lugar 1> planteó la incompetencia de la autoridad de aplicación para entender en el presente caso y formuló el descargo en subsidio. Indicó haberle informado a la denunciante la cancelación del vuelo del día 27/11/2025 de Comodoro Rivadavia a Buenos Aires y las opciones que tenía la consumidora a raíz de tal cancelación, entre las que optó por la devolución de las sumas abonadas, lo que fue debidamente efectivizado.--Afirmó que no hubo de su parte infracción a la LDC y que cumplió con la normativa específica aplicable al contrato aéreo.----------**j)** El 24/07/2025 se dictó la Disposición recurrida. ----------

---**IV.** Cabe recordar 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 (conforme CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369). ----------

---**1)** Respecto a la competencia de la autoridad de aplicación, cabe mencionar que los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea son consumidores en los términos de la LDC. ----------

---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 (conforme CAT, Sala A, SICA N° 8/2025, N° 3/2025, 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 (CAT, 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 su reglamentación 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.------

---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 (conforme CAT, Sala A, SICA N° 15/2022 con cita a la Cámara Séptima de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, 22/04/2000, "Di Tella, Belén María 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.----------

---En cuanto hace a la intervención de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, debe señalarse en primer lugar que el artículo 41 de la LDC determina la autoridad nacional de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y establece que las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actuarán como autoridades de aplicación local respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción, facultándolos a delegar funciones en organismos de su dependencia y municipios (conforme CAT, Sala A, SICA N° 09/2018; Bersten, Horacio Luis, "Derecho procesal del Consumidor", Ed. La Ley, 2004, pág. 23).----------

---Así, la competencia de las provincias para ejercer dentro de sus jurisdicciones el control, vigilancia y juzgamiento de las infracciones al régimen de defensa del consumidor, viene dada por las Leyes N° 24.240 y N° 26.361 y Ley provincial VII N° 22. Estas también autorizan la existencia de facultades concurrentes entre la autoridad nacional de aplicación y las autoridades locales respecto del control y vigilancia en el cumplimiento de la ley especial.----------

---En consecuencia, habrá de estarse a la competencia del órgano administrativo provincial en el conocimiento y decisión del caso enmarcado en una relación de consumo, y a la consiguiente facultad revisora de esta Alzada (artículos 41, 42 y 63, LDC, artículos 1º, 5º y 7º, Ley VII Nº 22; CSJN, 11/12/2001, Fallos 324:4349).----------

---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 autoridad de aplicación para intervenir en el presente reclamo.----------

---**2)** Con relación al planteo de que la Disposición 317/25 DGDyPCyU carece de fundamentación por apartarse de la normativa vigente, se observa que la disposición se encuentra debidamente fundada y motivada por la autoridad de aplicación, tal como surge de la reseña del citado pronunciamiento. ----------

---En efecto, la decisión cuestionada 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.--------

---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 denunciadas; valorando de acuerdo a la prueba rendida la conducta de las partes (artículo 6, inciso “a”, “b”, "f" y de la Ley VII Nº 22; artículo 30, Ley I Nº 18).----------

---**3)** Ahora, corresponde analizar si efectivamente <Lugar 1> incumplió con el deber contenido en el artículo 19 de la LDC. En este sentido, cabe mencionar que la consumidora denunció que el 27/11/2024, luego de haber realizado el *check-in* para viajar desde Comodoro Rivadavia a Buenos Aires, <Lugar 1> canceló el vuelo sin previo aviso, y a raíz de ello, tuvo que sacar un pasaje por <Persona 5> para viajar directamente de Comodoro Rivadavia a Córdoba, ya que la cancelación del vuelo de <Lugar 1> la imposibilitó de abordar el colectivo de Buenos Aires a Córdoba.

También, detalló que contaba, entre otras cosas, con un hospedaje en Buenos Aires, que abonó en dólares y que no pudo utilizar por no contar con el tiempo necesario para efectuar la cancelación de la reserva. ----------

---Por otro lado, en el Acta de Imputación N° 65/2025, la autoridad de aplicación imputó a <Lugar 1> por la presunta infracción del artículo 19 de la LDC y señaló la devolución que pretendía la denunciante. En este punto, el organismo entendió que, conforme surge de la denuncia efectuada por la consumidora y de las pruebas aportadas, la presunta infractora suspendió el vuelo sin mayores explicaciones y sin la antelación suficiente provocando que la usuaria perdiera un pasaje en colectivo y un alojamiento por no poder realizar las cancelaciones pertinentes; además, agregó que no se le otorgó la posibilidad de tomar el vuelo inmediato posterior.----------

---Por su parte, <Persona 6> alegó que cumplió adecuadamente su obligación, notificando por mail a la denunciante la cancelación del viaje y ofreciendo su reprogramación por cuestiones operativas, pero que la consumidora optó por la devolución de lo abonado. Además, agregó que no realizó ningún reclamo referido a la reserva, dado que no surge de sus registros que se haya comunicado con la denunciada. ----------

---Ahora bien, el artículo 19 de la LDC es el que le impone a las empresas proveedoras de bienes y servicios cumplir con la modalidad de prestación del servicio, es decir, con el contrato. En tal sentido, expresamente refiere que: *"Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos"*. ----------

---La norma en análisis comprende las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la LDC 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. No es necesario un daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (CAT, Sala A, SICA N° 47/2024, SICA N° 15/2023, entre muchas otras, con cita a CNCAF, Sala II; 13/07/2006, "American Express Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004"; Rubinzal Online; RC J 2023/06).----------

---En tal contexto, se advierte que <Lugar 1> no respetó las condiciones bajo las cuales fue contratado el servicio de transporte aéreo. En efecto, la cancelación intempestiva del vuelo, dispuesta sin la antelación suficiente ni con una justificación operativa adecuada, frustró la finalidad propia del contrato celebrado por la consumidora, generándole perjuicios concretos derivados de la pérdida del pasaje terrestre y del alojamiento en Buenos Aires. Tales circunstancias configuran una clara infracción al deber legal de garantizar la prestación del servicio en los términos, plazos y modalidades convenidos. ---

---Por otro lado, la comunicación de la cancelación mediante correo electrónico y la supuesta oferta de reprogramación invocadas por <Lugar 1> no resultan suficientes para eximirla de responsabilidad, puesto que la notificación de una modificación sustancial en la prestación debe realizarse con razonable anticipación y de manera eficaz, permitiendo al usuario adoptar decisiones alternativas que eviten o atenúen los perjuicios ocasionados. La conducta desplegada por <Lugar 1> revela, en consecuencia, un apartamiento del principio de buena fe contractual que debe regir en toda relación de consumo, así como una afectación al principio de confianza legítima que el consumidor deposita en el proveedor del servicio.----------

---En mérito a lo expuesto, debe tenerse por acreditada la infracción al artículo 19 de la LDC por parte de <Lugar 1>, al no garantizar la efectiva prestación del servicio en las condiciones convenidas ni adoptar las medidas de diligencia necesarias para evitar el menoscabo sufrido por la consumidora. ----------

---**4)** En lo que respecta a la aplicación del artículo 40 bis de la LDC, 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 su reparación.-------

---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. ----------

---Así, la indemnización en concepto de daño directo la constituye el pasaje en colectivo de Buenos Aires a Córdoba que debió abonar y el alojamiento en Buenos Aires que no pudo utilizar como consecuencia de la cancelación del vuelo de <Lugar 1>. Esto es, en definitiva, lo que configuró un perjuicio patrimonial para la consumidora, lo que se solicitó y por lo que prosperó el daño directo.----------

---**5)** 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 LDC y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (conforme CAT, Sala A, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras). ----------

---Las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el artículo 49 de la LDC, 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). Además, la autoridad de aplicación tuvo en cuenta: el rol profesional de la empresa como proveedor de servicios, la importancia que tiene a nivel nacional e internacional, los antecedentes que tramitaron ante el organismo que dan cuenta de la reincidencia, la desigualdad estructural que existe entre la empresa y el usuario, la conducta desplegada, el valor de la canasta básica para el hogar "tipo 3", entre otras cuestiones. Por lo que el monto dispuesto por la autoridad de aplicación en concepto de multa, resulta ajustada a derecho.----------

---**V.**-- Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 317/2025 DGDyPCyU (24/07/2025) 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 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 1 de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE: ----------**

---**CONFIRMAR** la Disposición N° 317/2025 DGDyPCyU (24/07/2025) de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios. ----------

--**IMPONER** las costas a la recurrente vencida. ----------

---**REGULAR** los honorarios del abogado <Persona 1> en la suma equivalente a 8 JUS, con más el IVA en caso de corresponder.----------

---**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase.----------

Marcelo Fernando PERAL
JUEZ DE CÁMARA

Florencia CORDÓN FERRANDO
PRESIDENTA

---**Registrada como Sentencia Interlocutoria N° ___07___/2025 – SICA. Conste.** ----

Ricardo Fabian GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA

<Persona 2>
SECRETARIO DE CÁMARA