Puerto Madryn, de noviembre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"<Persona 2> c/ <Persona 3>, <Persona 4> <Persona 5> y <Persona 6> S.A. s/ Presunta infracción ley 24240" (Expte. N° 373/25)**, por haber interpuesto la parte denunciada recurso de apelación contra la Disposición N° 22/2025 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a <Persona 7> y <Persona 8> S.A. una multa de $ 3.000.000. Asimismo, ordenó publicar a costa de la condenada una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y un diario de la zona. Adicionalmente, ordena que la denunciada proceda a abonar al denunciante la suma de $ 360.000, en concepto infracción al art. 4, 10 *bis*, 19 y 40 *bis* Ley 24.240, con más los intereses calculados conforme tasa operaciones de descuento a 30 días del <Persona 9> desde el 26/09/24 hasta su efectivo pago.

Por su parte obra que <Persona 6> S.A. en un extenso libelo funda su recurso de apelación contra la citada resolución, a cuyos fundamentos nos remitimos por razones de celeridad y economía procesal.

II. Liminarmente corresponde referirse al planteo de incompetencia de la autoridad sancionatoria que efectúa la recurrente.

Cabe afirmar que, de la lectura de la expresión de agravios es fácil concluir que estamos ante similares expresiones volcadas en sus presentaciones de fs. 42/49, 151/160 y 230/259. Es decir que en los fundamentos de su recurso reitera lo ya expuesto en etapas anteriores de las actuaciones. Tal extremo no puede ser admitido como expresión de agravios válida, a los efectos de fundar el recurso de apelación concedido (art. 268 CPCC).

Así nos encontramos ante una reiteración de similares presentaciones anteriores realizadas por la misma parte, por lo que corresponde la aplicación de lo prescripto por el art. 269 CPCC, en tanto nos encontramos ante una argumentación quejosa que resulta una reproducción de los mismos argumentos expuestos en la instancia originaria.

Sin perjuicio de lo afirmado cabe recordar que es criterio de este Cuerpo que, aun cuando el escrito presentado no constituya una verdadera expresión de agravios en los términos de la normativa procedimental, corresponde aplicar el discernimiento amplio en orden al respeto del principio de la defensa en juicio.

Así las cosas, cabe afirmar que el denunciante de autos es un consumidor en los términos que establece la ley 24.240, dado que adquirió un servicio a título oneroso en beneficio propio. Dicha adquisición la realizó a la empresa denunciada que, en el caso, reviste la calidad de proveedor de los referidos servicios de transporte, por cuanto desarrolla una actividad lucrativa desplegada hacia los consumidores que la requieran.

En tal sentido resulta menester dejar sentado que, atento los fundamentos expuestos por el recurrente, la posibilidad de la aplicación de la LDC en todo lo que no esté expresamente regulado por la normativa aeronáutica no está excluida. Por el contrario, su negación implica legitimar una situación de desamparo para el consumidor, en tanto no se advierte la presencia de principios del derecho aeronáutico que se opongan a dichos lineamientos.

Adviértase que la actividad comercial de la empresa abreva en la prestación de servicios, tal como expresamente lo determina el art. 1 de la norma consumeril.

En tal sentido se ha dicho que "…*son totalmente aplicables a la causa los principios tuitivos de los consumidores establecidos en tal ley, en tanto la regulación aeronáutica no obra en los términos excluyentes del derecho de fondo, lo que determina que no se pierde el carácter de consumidor porque el contrato de*

transporte sea aeronáutico" (CCC, Córdoba, 22/4/2000, "Di Tella c/ Latam", Expte. 6231615).

Siguiendo tal razonamiento, cabe afirmar que de los argumentos de la petición en tratamiento no surge que se den los supuestos para admitir la solicitud de la recurrente, por lo que corresponde desestimar la misma y, consecuentemente, confirmar la competencia de la ODC.

La denunciada plantea que ningún momento infraccionó la normativa tuitiva del consumidor, en este orden, niega especialmente haber incumplido con la requisitoria de los arts. 10 bis y 19 LDC. Indica que, sin perjuicio que no ha sido materia del reclamo incoado, no existió trato indigno respecto del consumidor visto que no se han verificado conductas atribuibles a su parte que sean compatibles con las tipificadas, no siendo suficiente con el incumplimiento formal de las obligaciones a su cargo para desencadenar la imposición del castigo objetado.

En sustancia, la causa o motivación del acto administrativo radica en la acreditación de infracciones a la normativa de defensa del consumo.

Sabido es que el art. 4 LDC obliga a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes que provee, y las condiciones de su comercialización.

Los requerimientos insatisfechos sitúan al consumidor en un plano de desigualdad respecto de quien cuenta con estructura empresarial y suficiencia técnica y económica, la que resulta ofensiva para quien carece de elementos a fin de poder hacer valer su derecho. Tal extremo se ve acreditado con la interposición de la denuncia, mediante la que se sustenta el reclamo administrativo.

Cabe señalar que las aseveraciones de la accionada, en cuanto a su falta de responsabilidad en la prestación del servicio contratado por el accionante, no fueron corroboradas en las actuaciones por instrumento probatorio

alguno que desvirtúe las imputaciones impetradas. A todo evento, basta señalar la falta de reembolso de la suma abonada por los pasajes contratados por el denunciante

Por otro lado, cabe dejar sentado la contradicción en que incurre la accionada al señalar *"…ante la reprogramación por razones operativas imprevistas, mi mandante cumplió cabalmente con lo dispuesto por el Decreto 809/24, notificando al pasajero en fecha 19 de noviembre, es decir 43 días antes del vuelo previsto*" (fs. 280), para posteriormente expresar que *"…queda demostrado que esta parte haya infringido los artículos 19 y 10 bis de la Ley 24.240, toda vez que la reprogramación del vuelo objeto del presente se produjo por razones operativas imprevistas…*" (fs. 283).

Sin perjuicio que las mentadas razones por las que se canceló el vuelo no fueron acreditadas en estas actuaciones, cabe advertir que las referidas "*razones operativas imprevistas"* fueron notificadas con cuarenta y tres días de antelación a la fecha fijada para el vuelo. De tal modo cabe concluir que las aludidas razones no fueron tan imprevistas, como así también que la empresa omitió generar las acciones tendientes a solucionar las mismas.

Desde esta perspectiva, se deriva de las referidas circunstancias que la Empresa no le ha proporcionado el trato digno al consumidor, tal como lo dispone el art. 8 bis, cuando prescribe que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios y abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

En base a las consideraciones expuestas, el acto administrativo cuenta como causa aquellos hechos acreditados en las circunstancias del derecho consumeril que no han sido desvirtuados por la denunciada, y se encuentra motivada en la exposición de las razones por las cuales se han vulnerado los mandatos de los arts. 8 bis y 10 bis LDC.

Con referencia a la infracción al art. 19 LDC, cabe destacar que la forma que se hace efectiva la oferta es uno de los centros de gravedad en los que se asienta la obligatoriedad contractual en la normativa consumeril.

En tal sentido cabe asumir que las empresas proveedoras se arrogan la carga de cumplir con la modalidad de prestación del servicio que ofrecen. De allí que les corresponde asumir la responsabilidad de cumplir con todas aquellas condiciones y/o características de comercialización que hayan publicitados y a las que hayan adherido los consumidores.

Así lo dispone el art. 19 LDC *"Modalidades de Prestación de Servicios. 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*".

De las actuaciones se colige que la infracción a la norma de trato quedó configurada por la conducta deficiente de la empresa, en tanto no respondió el reclamo de su cliente en tiempo y forma, a pesar de la solicitud del mismo.

En lo que hace al monto de la multa impuesta, cabe aclarar que las facultades de la administración en orden a la imposición de multas resultan una consecuencia necesaria del ejercicio del poder de policía del derecho administrativo sancionador sin que, por otra parte, el monto de la misma se muestre incompatible ni desproporcionado respecto de las sumas involucradas en el negocio jurídico considerado en su totalidad, ni con los pagos que se ordena que sean reintegrados.

El monto de la sanción impuesta es particularmente criterioso y prudente, si se tiene en cuenta la envergadura de la empresa denunciada, por una parte y el monto del precio involucrado en el servicio, por el otro.

No se advierte, ni la recurrente ha demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

En este sentido se ha sostenido que: *"La apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de sanciones en el caso, con motivo de una infracción a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor- pertenecen al ámbito de la administración, cuyo ejercicio no debe ser sustituido por los jueces, a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta"* (CNFCA, Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

Sin perjuicio de lo expuesto, no podemos perder de vista que si estamos frente a una obligación de valor corresponde, a los fines de su determinación, que sea tomado el valor de la misma al momento presente, el ordenamiento establece el principio general de la indemnización plena, de raigambre constitucional (cfr. CSJN, 21/9/2004 Fallos: 327: 3753).

En tal línea de ideas, vale señalar que el art. 772 CCyC dispone que "…*si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda...*", en conjunción con el art. 1740 de dicho cuerpo legal que dispone que la reparación del daño debe ser plena.

El deudor debe el valor correspondiente, y el acreedor tiene derecho a proveerse los bienes a los que corresponde dicho valor; para ello, lo determinante es el valor actual y no uno histórico, tal como lo dispone la Disposición objetada.

La declaración de inconstitucionalidad de una ley es un acto de suma gravedad institucional y debe ser considerada como última ratio del orden jurídico (CSJN Fallos 249:51).

Desde esta perspectiva se ha dicho que "*El principio constitucional de defensa en juicio previsto en el art. 18 de la CN y la prohibición al Poder Ejecutivo de ejercer funciones judiciales art. 109, quedan a salvo siempre y cuando los organismos de la administración dotados de jurisdicción para resolver conflictos entre particulares hayan sido creados por ley, su independencia e imparcialidad esté asegurada, el objetivo económico y político considerado por el legislador para crearlos sea razonable*

y sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente" (CSJN, "Angel Estrada y Cía.", Fallos: 328:65).

En consecuencia, la atribución de imponer el daño directo como sanción ha sido expresamente atribuida por la ley a la autoridad administrativa con una finalidad razonable, a fin de evitar que cada persona afectada como consecuencia de una infracción a sus derechos de consumidor, se vea forzada a promover un pleito para ser resarcido por los daños y perjuicios de menor cuantía que pueda haber padecido (cfr. CCC Posadas: "Expte. Nº 115734/2018 Dirección de Comercio Interior S/ Eleva Expte Nº 464/2015 <Lugar 1> Juan José C/ Telecom Personal SA S/ Pres Infracc a la Ley 24240 Defensa Del Consumidor" L.A. 3 Res. 23 Fs. 58/66 Reg. 11/04/19).

Sabido es que la normativa consumeril debe interpretarse y aplicarse de consuno con el ordenamiento nacional, en un todo de acuerdo con el sistema legal protectorio del consumidor que deviene del art. 42 CN. De tal forma resulta ser un régimen de orden público y de aplicación inexcusable, lo que impone la obligación al Estado de instrumentar esta protección, incluyendo en tal gestión a todas sus funciones.

En tal sentido, corresponde dejar sentado la fijación que de tal daño se efectúe en sede administrativa es revisable por tribunales jurisdiccionales mediante la interposición del recurso de apelación, con lo que se encuentra garantizado el derecho de obtener un control suficiente por parte de un órgano judicial. Tal como ocurre en estas actuaciones.

En base a los argumentos expuestos, atento que la imposición del daño directo por parte de la recurrente se efectuó en ejercicio de las concedidas legalmente, lo que refirma el control jurisdiccional mencionado, este Cuerpo no avizora un avasallamiento a las normas constitucionales invocadas por el apelante y, por tanto, corresponde rechazar el agravio relativo a la inconstitucionalidad del art. 40 *bis* de la Ley 24.240.

Por otra parte, corresponde señalar que es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento del daño directo, proporcionado por la administración, solo debe abarcar las consecuencias inmediatas que surjan como derivación necesaria del acto lesivo de la legislación del consumo (cfr. CAPM, Sent.10/22 SICA).

En este sentido se ha sostenido que *"La apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de sanciones en el caso, con motivo de una infracción a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor- pertenecen al ámbito de la administración, cuyo ejercicio no debe ser sustituido por los jueces, a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta"* (CFCA, Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

La aplicación del daño directo, como menoscabo del derecho del usuario, deviene del art. 40 *bis* LDC, en cuanto prescribe que los organismos de aplicación deberán fijar la indemnización tendiente a reparar los daños sufridos por el consumidor.

En las actuaciones se encuentra corroborada la existencia de la infracción, en cuanto existe responsabilidad de la empresa denunciada por incumplimiento de su deber que devino en el daño al patrimonio del consumidor, lo que generó en la parte denunciante una lesión en los términos del artículo 40 *bis* LDC.

Sentado lo anterior, se tendrá como parámetro para la valoración de la magnitud del perjuicio sufrido por la denunciante, por lo que corresponde que la valoración del daño directo sea cuantificada en la suma equivalente al interés devengado por valor del bien debido.

La apelante cuestiona la indemnización del daño directo con fundamento en el 40 *bis* de la LDC, en razón de que el órgano de aplicación carecería de competencia para ello.

Cabe señalar que el referido art. 40 *bis* dispone la indemnización del daño directo por los organismos de la administración, cuando la norma de

creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares.

Así las cosas, en nuestra provincia la creación de órganos en la materia está regida por la Ley VII-22 (to. Leyes VII-53 y VII-61), la que al regular la competencia de los órganos administrativos les atribuye facultades para sustanciar los sumarios e imponer sanciones de conformidad con dicha norma.

Por su parte, la Ley VII-53 establece como autoridad de aplicación a la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios, dependiente de la Secretaría de Trabajo provincial, para intervenir en el control, vigilancia y resolución de todos los conflictos que se sucedan, de oficio o a petición de parte por la Ley 24.240.

En el ámbito municipal, mediante la Ordenanza 2419/98 se adhirió a la Ley VII-22 y se creó la Oficina de Defensa del Consumidor y los Usuarios. Por su parte, la Ordenanza 10.137 propicia la potestad de los órganos municipales para estipular la existencia de los daños directos.

Así las cosas, resulta claramente que las citadas normas y disposiciones conceden al mencionado organismo competencia para disponer la indemnización del daño directo al usuario y/o consumidor.

La referida aptitud se refuerza mediante el control judicial de sus resoluciones, la que se ejerce en forma posterior a su dictado. Así se desprende del criterio sustentado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, al reconocer a los órganos administrativos facultades jurisdiccionales en tanto su pronunciamiento se encuentre sujeto a control judicial suficiente (Fallos 247:646).

El art. 40 *bis* LDC impone una restricción respecto del alcance a los daños que pueden ser resarcidos en sede administrativa. De la misma surge la existencia a nivel provincial y municipal la atribución legal de facultades para resolver conflictos entre particulares, lo que permite al órgano en

cuestión equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión del consumidor o usuario, por lo que resulta competente para resolver conflictos ordenando la reparación del daño directo.

En virtud de todo lo expuesto, teniendo en cuenta que la fundamentación vertida no desvirtúa los parámetros de la resolución apelada, en tanto se ajusta a las constancias de la causa, corresponde confirmar la Disposición recurrida en todo lo que ha sido materia de agravios.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la denunciada vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del <Persona 1>, en la suma equivalente a diez (10) Jus. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Puerto Madryn,

RESUELVE:

1. **CONFIRMAR** la Disposición N° 22/2025 ODC, en todo lo que ha sido materia de los agravios del recurrente.
2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la denunciada vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del <Persona 1>, en la suma equivalente a diez (10) Jus. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).
3. **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO N° /25 SICA