Trelew, 11 de febrero de 2026.

VISTOS: Estos autos caratulados: "**<Persona 1> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII Nº 22 (<Persona 2>)**" **(Expte. N° 477 - Año 2025 CAT)**, venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por <Persona 1> el 14/07/2025 (fs. 88/112) contra la Disposición N° 49/25 ODC (24/06/2025, fs. 76/78) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante "la Oficina"), rectificada por Disposición N° 53/25 ODC (10/07/2025, fs. 87/87vta.), concedido el 31/07/2025 (fs. 127).

Y CONSIDERANDO:

I.- Mediante la Disposición N° 49/25 ODC (24/06/2025, fs. 76/78) —rectificada por Disposición N° 53/25 ODC (10/07/2025, fs. 87/87 vta.)— la Oficina impuso una multa a <Persona 1> de $2.335.084,00 por infracción a la normativa de la Ley N° 24.240 (particularmente a los artículos 4, 8 bis y 19, conforme surge de los considerandos) y le ordenó abonar al Sr. <Persona 2>, en concepto de daño directo (art. 40 bis LDC), la suma de USD 1.344,92, con más los intereses correspondientes según la tasa activa del <Persona 3> (sistema SICAL) desde el 18/11/2024 hasta su efectivo pago, a fin de resarcir los gastos de alojamiento y alquiler de vehículo incurridos por el consumidor ante la reprogramación del vuelo contratado.

Además, le impuso la sanción accesoria de publicar a su costa la parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en el diario <Persona 4> de la ciudad de Trelew, por el término de un día, de conformidad con el art. 47 de la LDC.

Para resolver de tal manera, la autoridad de aplicación señaló que el reclamo del consumidor se basa en la pérdida de una reserva de alquiler de un automotor, un alojamiento en Miami, un nuevo alquiler con costo adicional y el vuelo en el que viajó de menor costo al abonado por tener escala en Lima, Perú.

Indicó que, de la documental acompañada por el consumidor, se desprende que el vuelo debía llegar a destino a las 16.20 hs y las respuestas brindadas por la aerolínea referidas a los horarios no tienen sustento en documental alguna, por lo que existió una pérdida de 4 horas con implicancias directas que dan cuenta de que no se cumplió con la manda del art. 19 LDC.

Agregó que la empresa tampoco desconoció el motivo del retraso alegado por el consumidor referido a que fue por un beneficio perseguido al cambiar el avión por uno de menor tamaño, por lo que no habiendo sido negado habilita al consumidor a que se le reconozcan los mayores perjuicios sufridos y la incomodidad de viajar en un vuelo de menor precio por la escala dispuesta cuando pago por un servicio directo. De tal modo,

consideró que el consumidor se vio en una situación de abandono por la aerolínea, resultando aplicable el art. 8 bis de la LDC.

Indicó que los artículos imputados oportunamente no fueron desvirtuados por prueba en contrario y, con la aportada por el consumidor, se tienen por probado los incumplimientos en cuanto al trato indigno recibido, las negativas infundadas en reconocer las horas transcurridas en demora.

Asimismo, señaló que el consumidor sufrió un daño directo a raíz de la deficiente prestación del servicio, por lo que correspondía aplicar una multa conforme lo establecido por el art. 49 de la LDC

Finalmente, valorando la gravedad de la falta y los antecedentes de reincidencia que mencionó, entendió pertinente imponer una multa de $2.335.084,00 (equivalente a dos canastas básicas totales para un hogar tipo 3) y el reintegro de USD 1.344,92 en concepto de daño directo con más sus respectivos intereses.

II.- Contra dicha resolución se alzó la empresa denunciada mediante el recurso de apelación en examen.

En primer término, planteó la incompetencia de la autoridad de aplicación municipal y la consecuente nulidad de lo actuado. Sostuvo que, conforme al art. 63 de la Ley 24.240, la actividad aeronáutica se rige primordialmente por el Código Aeronáutico y los tratados internacionales, quedando la LDC relegada a una aplicación meramente supletoria. En tal sentido, afirmó que la materia debe ser resuelta por el fuero Civil y Comercial Federal.

Seguidamente, de manera subsidiaria al planteo de incompetencia, expresó sus agravios.

Como primer agravio, denunció la caducidad de los plazos administrativos. Alega que se excedió el plazo de 75 días hábiles para la instrucción previsto en la Ley VII-N° 22, así como los plazos de la Ley de Procedimiento Administrativo provincial (Ley I-N° 18), lo cual, a su criterio, invalida el acto sancionatorio por afectar la seguridad jurídica y el debido proceso.

En su segundo agravio, cuestionó la multa aplicada conforme lo dispuesto en el art. 49 de la LDC, para lo cual se limitó a indicar que en materia aerocomercial se ha rechazado la aplicación del daño punitivo, entendiendo que la multa tiene tal carácter y no una finalidad compensatoria o reparadora.

Como tercer agravio, señaló que, si bien en el ámbito del derecho del consumidor rige el principio de carga dinámica, ello no supone una inversión automática y total de la carga de la prueba en cabeza del proveedor. Por el contrario, sostuvo que dicha carga debe

entenderse como compartida, obligando a ambos litigantes a aportar elementos de juicio que permitan al juzgador alcanzar la verdad objetiva por sobre la formal.

Indicó que no se encuentran acreditados ni el hecho generador del daño ni, mucho menos, la cuantía del denominado “daño directo” reconocido por el organismo administrativo, afirmando que la disposición impugnada se apoya exclusivamente en las manifestaciones unilaterales del denunciante, sin respaldo probatorio suficiente en las constancias del expediente.

En tal sentido, cuestionó particularmente la imposición del pago de la suma de quinientos veinte dólares estadounidenses (USD 520) en concepto de supuesta diferencia tarifaria entre un vuelo directo y uno con escalas, señalando que dicho monto no surge de elemento probatorio alguno incorporado a la causa ni al trámite administrativo, y que tampoco fue objeto de acreditación documental idónea por parte del consumidor.

Asimismo, puso de relieve supuestas inconsistencias en la prueba documental aportada por el propio reclamante, destacando que la factura correspondiente a la reserva de un vehículo consigna como horario de retiro las 10:40 horas del día 01/11/24, circunstancia que, a su entender, torna inverosímil el relato efectuado en cuanto al momento y modo en que se habría producido el daño alegado.

Agregó que el organismo tuvo por acreditado, sin fundamento objetivo, que el vuelo habría arribado pasadas las 22:30 horas, extremo que fue controvertido por su parte mediante la acompañada factura del segundo vehículo, emitida a las 22:40 horas, sosteniendo que el exiguo lapso temporal existente entre ambos horarios hace materialmente imposible que, en ese intervalo, se hubieran realizado los trámites migratorios y el retiro del automóvil, como se afirma en la resolución.

Reprochó que no se hubiera ponderado la prueba informativa ofrecida y acompañada por su parte –consistente en artículos periodísticos y datos extraídos de sitios web relativos a los tiempos promedio de demora en el Aeropuerto Internacional de Miami–, los cuales, según argumentó, evidenciarían que el trámite migratorio no pudo haber generado la demora invocada por el consumidor.

Sobre tales bases, concluyó que la disposición apelada adolece de sustento fáctico suficiente, al no encontrarse demostrados ni la relación causal entre el hecho imputado y el perjuicio alegado, ni la efectiva existencia y cuantificación del daño económico reconocido.

En su cuarto agravio, expuso que el consumidor adquirió sus pasajes de forma presencial a través de la agencia <Persona 5>, quien actuó como intermediaria encargada de gestionar la compra bajo condiciones específicas acordadas con su cliente.

En este sentido, argumentó que, conforme a la Ley 18.829 y su decreto reglamentario, las agencias de viajes tienen la función de intermediar en la reserva y locación de servicios. Por tanto, es la agencia quien recibe las notificaciones relativas al producto –como reprogramaciones– y tiene la carga de comunicarlas al pasajero.

Rebatió la acusación de falta de información sobre la reprogramación del vuelo. Afirmó que cumple con dicho deber mediante la puesta a disposición de las tarifas y condiciones en su página web oficial, así como a través de soporte digital y papel en aeropuertos y oficinas.

Alegó que, si existió una deficiencia informativa, esta recae exclusivamente sobre la agencia de viajes que comercializó los tickets y mantuvo el contacto directo con el denunciante.

Finalmente, criticó que el sumariante omitiera resolver este planteo en el descargo, responsabilizando a la aerolínea sin fundamentar por qué se desestimó la intervención y responsabilidad de la agencia de viajes involucrada.

En su quinto agravio refirió que no existió trato indigno al consumidor.

Como sexto agravio, expresó que la actividad aerocomercial cuenta con una regulación propia en cuanto a jurisdicción y ley aplicable que, entre otras cosas, prevé las contingencias de incumplimientos de horarios, itinerarios y cancelaciones y los servicios que se deben proveer a los pasajeros en casos en que la programación del vuelo supere las 4 horas del vuelo original, lo que no ocurrió en la especie donde la reprogramación fue inferior a 4 horas.

En consecuencia, concluye que no corresponde el daño directo por cuanto no se ha infringido el art. 19 de la LDC.

III. Preliminarmente, se pone de resalto que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por la apelante en su expresión de agravios, sino tan solo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y son suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en Fallos: 258:304; 262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros.

Dicho ello, de acuerdo con los términos en que fueron planteados los cuestionamientos por la recurrente, corresponde ingresar en primer término, por una cuestión de orden lógico, al tratamiento del planteo de incompetencia de la autoridad administrativa en virtud de lo dispuesto por el art. 63 de la Ley N° 24.240.

Al respecto, siguiendo el criterio sentado por la Sala B de esta Alzada, en la SICA N° 24/2022 y N° 9/2024, entre otras, se adelanta que no corresponde hacer lugar al planteo de la apelante.

En dichos antecedentes, se señaló que –independientemente de la aplicación del ordenamiento aeronáutico– los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea son consumidores en los términos de la Ley N° 24.240, ya que forman parte de una relación de consumo al adquirir los servicios de una empresa, en forma onerosa y como destinatarios finales, sea en beneficio propio o de su grupo familiar. Ello hace que no pueda sostenerse que queden excluidos en forma total y generalizada de las restantes disposiciones de la señalada ley o que ésta les sea notoriamente extraña (conf. art. 1093 CCCN; CNCIV.COM.FED. Sala III, "Fortunato, José Claudio c/American Airlines y otros s/Pérdida de equipaje", 04/12/2012).

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

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

En este aspecto, no puede olvidarse que el ordenamiento del consumo, como el aeronáutico, también reviste el carácter de legislación "*especial"*, en tanto regula la relación de consumo, independientemente que exista respecto de una multiplicidad de actividades o servicios, incluyendo al de transporte aéreo.

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

No puede pasarse por alto que la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que persigue dicho sistema la debida tutela y protección de éstos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución nacional (conf. C.S.J.N., causas C.745.XXXVII., in re *"Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V."*, sent. del 21-III-2006, *"Fallos"* 329:695, voto del doctor Zaffaroni; F.331.XLII; REX, *"Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c/ DNCI - DISP 1270/03"*, sent. del 18XI2008, *"Fallos"* 331:2614, disidencia del doctor Maqueda; SCJBA - causa C. 115.486, *"Capaccioni, Roberto Luis contra Patagonia Motor S.A. y BMW de Argentina S.A. Infracción a la Ley del Consumidor"* - Sentencia del 30/09/2014).

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

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

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

Es importante tener presente, entonces, que la regulación del Código aeronáutico y la Resolución N° 1532/98 del ANAC no excluyen la posibilidad de aplicar el CCCN y la LDC

en lo que no esté expresamente regulado o en aquello donde dicho ordenamiento lo haga de manera contraria. Es decir, la prelación normativa no lleva indefectiblemente a no aplicar el derecho común, que es lo que pretende la recurrente; máxime cuando ello puede arrojar sobre el consumidor –en su caso particular– una situación de desamparo que el texto constitucional repugna.

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

En consecuencia, estamos frente a un supuesto en el que se debe aplicar la Ley de Defensa del Consumidor por lo que corresponde desestimar el planteo efectuado por la recurrente respecto a la competencia de la autoridad administrativa y la consecuente solicitud de que se declare la nulidad de lo actuado.

IV.- Sentado ello, corresponde analizar los agravios planteados subsidiariamente por la recurrente, comenzando por la caducidad solicitada en el primer agravio.

Al respecto, cabe verificar si en el caso bajo análisis se ha violentado el plazo razonable en el procedimiento administrativo, tal como lo sostiene la denunciada recurrente.

Debe recordarse que en reiteradas oportunidades esta Alzada ha manifestado que los plazos de caducidad del procedimiento administrativo deben conjugar, equilibradamente, el menor término previsto en el art. 6, inc. d, de la Ley Provincial VII - N° 22 (75 días hábiles) y el plazo más largo (6 meses) establecido en el art. 47 de la Ley Provincial I - N° 18 (Sala B, SICA Nro. 13/2019 y SICA Nro. 05/2020, SICA Nro. 13/2021, entre otros).

Este criterio de interpretación dialógica, que este tribunal ha desarrollado sistemáticamente en los últimos años, permite congeniar armónicamente los intereses de todos los actores involucrados en el funcionamiento de las relaciones de consumo de la comunidad.

En primer lugar, atiende la cuestión referida al enorme cúmulo de tareas que gravan el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Consumidores que, muchas veces, se encuentra desbordada para satisfacer la exigencia temporal más rigurosa dispuesta en art. 6 de la ley VII Nro. 22.

En segundo término, se procura que las prórrogas de los plazos legales, y las consiguientes demoras, no sean de tal magnitud que tornen ilusorio el reclamo de los consumidores, afectando el acceso que ellos tienen a la instancia jurisdiccional que, iniciada la vía administrativa, que justamente es la que más rápido les debe brindar soluciones, ven postergada en el tiempo la resolución de su conflicto.

Y, en tercer lugar, se contempla la actividad empresarial, evitando que se afecte la seguridad jurídica con plazos de tramitación irracionales e injustificados.

En resumen, el diálogo de fuentes permite equilibrar los distintos intereses involucrados en las complejas relaciones de consumo.

En ese orden de ideas, resulta oportuno señalar que armonizar los textos legales emergentes de las leyes provinciales VII - Nro. 22 y I Nro. 18, según sea el caso, permite llevar el plazo de 75 días hábiles establecidos en el art. 6, inc. d, de la ley VII- N° 22 a los 6 meses previstos en el art. 47, párrafo primero, de la Ley I- N° 18.

El plazo establecido por el artículo 6, inciso “d” de la Ley VII N° 22, se encuentra encaminado principalmente a que se obtenga una respuesta ágil y eficaz de parte de la autoridad de aplicación frente a la posible infracción a las normas de tutela al consumidor, particularmente, en la etapa sumarial del procedimiento.

Bajo tales premisas, a poco que se analiza la fecha de la denuncia realizada el 19/12/2024 (ver fs. 1), el dictado de la Disposición N° 049/25 ODC recurrida del 24/06/2025 (fs. 76/78) y las diversas actuaciones llevadas a cabo en dicho plazo en los que, entre otras cosas, se instó a una conciliación entre las partes, se realizaron los descargos y presentaciones pertinentes de la empresa proveedora y se resolvió un planteo de incompetencia efectuado por la denunciada –todo ello con el tiempo que insumieron las notificaciones y traslados pertinentes–, se puede advertir que no transcurrió un plazo excesivo que configure una vulneración de los derechos de la apelante, tal como afirma.

De tal modo, la actuación administrativa desde su comienzo hasta la decisión recurrida, esto es, poco más de 6 meses, ha sido realizada dentro de un plazo más que razonable teniendo en consideración los plazos establecidos en la normativa indicada y las particularidades del caso de marras, sin que resulte abundante poner de resalto los retardos imputables a la propia denunciada recurrente a través de sus infructuosos planteos que, inclusive fueron reiterados en esta instancia, como el planteo respecto a la incompetencia de la autoridad de aplicación resuelto en el punto anterior.

En efecto, surge del expediente que no existió una demora por parte de la autoridad de aplicación, sino que el trascurso del tiempo se debió a los plazos propios de la tramitación del proceso, el tiempo de las notificaciones y traslados realizados a los interesados ya que, como se dijo, la aplicación de los plazos previstos por las normas provinciales no pueden producir un conflicto internormativo que malogre o controvierta los derechos y garantías consagrados por el artículo 42 de la Constitución Nacional.-

De tal modo, la actuación administrativa desde su comienzo hasta la decisión recurrida, ha sido realizada dentro de un plazo más que razonable teniendo en consideración los plazos establecidos en la normativa indicada y las particularidades del caso de marras, por lo que corresponde desestimar el planteo referido a la caducidad del procedimiento administrativo.

V.- A continuación, se procederá a analizar los restantes agravios planteados por la recurrente, referidos a si efectivamente se verifica una infracción a los arts. 4, 8 bis y 19 de la ley 24.240 por parte de la denunciada <Persona 1> y, finalmente, el reintegro dispuesto al consumidor fundado en el art. 40 bis de la LDC.

Al respecto, tal como indicó la autoridad de aplicación, del análisis de las constancias de las actuaciones, quedó acreditada una infracción a las modalidades de prestación del servicio originalmente contratado ya que, conforme surge de la prueba documental –en particular el ticket de pasaje y la posterior notificación de reprogramación–, la firma transportista alteró unilateralmente las condiciones del vuelo <Archivo 1>, el cual pasó de ser una prestación con vuelo directo a una con escala técnica y comercial en la ciudad de Lima, Perú, provocando un arribo tardío a destino con las consecuencias denunciadas por el consumidor.

Asimismo, se observa que a fs. 61//61vta. luce el Acta de Imputación-Infracción y Apertura de Sumario N° 33/2023 del 03/04/2025, donde se le imputó a la denunciada las infracciones a los arts. 4, 8 bis y 19 de la LDC y se advirtió sobre el presunto menoscabo patrimonial que habría sufrido el consumidor (conf. art. 40 bis de la Ley N° 24.240), la que fue debidamente notificada a <Persona 1> el 09/04/2025 (fs. 63/64), con el correspondiente descargo de la denunciada en donde cuestionó la imputación efectuada, el daño directo solicitado por el consumidor y ratificó el planteo de incompetencia de la autoridad de aplicación, sin acompañar documentación alguna que acredite sus posturas.

Cabe recordar que el descargo constituye el acto en virtud del cual el presunto infractor responde a la imputación -los cargos- efectuada por la autoridad de aplicación y configura la expresión de la legítima defensa de sus derechos (conf. esta Cámara de Apelaciones, Sala B, en SICA N° 2/2014).

Cabe destacar que en la especie no se encuentra controvertida la existencia de un retraso en el horario de partida originalmente previsto, ni el cambio unilateral del vuelo contratado –que debía ser directo– por otro con escala, con la consecuente demora en el arribo al destino final. La controversia se circunscribe, en cambio, a determinar si la empresa denunciada cumplió de modo efectivo con el deber de información que ampara al

consumidor, si durante el proceso de modificación del servicio recibió un trato digno y si, en definitiva, se le brindó un servicio adecuado en los términos exigidos por el artículo 19 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Desde esa perspectiva, corresponde examinar si la información proporcionada por la aerolínea resultó suficiente, clara, cierta, detallada y oportunamente suministrada, de manera tal que permitiera a la usuaria conocer con precisión cuáles eran las alternativas disponibles frente a la imposibilidad de utilizar el pasaje originalmente adquirido, así como los procedimientos concretos para gestionar la reprogramación del vuelo o, en su caso, el reintegro del importe abonado.

Ahora bien, del análisis de los escritos presentados y de la prueba documental acompañada no se advierte que la denunciada haya acreditado haber comunicado a la actora, en forma directa y personalizada, las condiciones aplicables a la situación generada, ni los canales específicos, simples y eficaces mediante los cuales pudiera ejercer sus derechos. Por el contrario, la empresa se limita a sostener que dicha información se encuentra disponible en su página web institucional, extremo que, por sí solo, resulta insuficiente para tener por cumplido el deber legal que pesa sobre el proveedor.

En efecto, el deber de información no se satisface con la mera alegación de la existencia de contenidos genéricos alojados en un sitio web, sino que exige una conducta activa del proveedor orientada a garantizar que el consumidor reciba efectivamente, en el momento pertinente y por un medio idóneo, la información necesaria para adoptar decisiones conscientes y ejercer sus derechos sin obstáculos irrazonables. Admitir lo contrario implicaría trasladar indebidamente al consumidor la carga de investigar, interpretar y reconstruir por su cuenta cuáles son las opciones disponibles, desnaturalizando la finalidad protectoria del régimen.

Así, la postura de la denunciada, al pretender eximirse de responsabilidad con el solo argumento de que la información estaba “disponible” en su plataforma digital, evidencia un incumplimiento del deber de información adecuado y eficaz, así como una prestación defectuosa del servicio, pues no se acreditó haber brindado a la usuaria una orientación clara, concreta y accesible frente a una contingencia que alteró sustancialmente las condiciones originalmente pactadas. En tales condiciones, corresponde tener por configurada la infracción al deber de información y al estándar de servicio adecuado exigido por la normativa vigente.

En este sentido, se destaca que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el art. 4 de la LDC y tiene base constitucional en el art. 42 de la CN,

encontrándose presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto *"es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales"* (Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, *"La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor"*, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).-

Cabe resaltar que en la relación de consumo existen desigualdades entre las empresas proveedoras de bienes y servicios y los consumidores y usuarios, desigualdades que provienen de la existencia de distinta capacidad económica, científico-técnica, de la incidencia de la publicidad engañosa y de la existencia de monopolios naturales y legales. En este marco, es que el derecho del consumidor a través de sus normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, procura al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios en forma masiva imponiendo deberes y obligaciones a la parte más fuerte que permitan equilibrar la relación de consumo a fin de establecer un equilibrio en el mercado.

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

Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia

vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica -en definitiva- la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, *"Instituciones y economía"*, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).

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.

No obsta al cumplimiento de dicha obligación el hecho de que existiera una supuesta imposibilidad de la tripulación para efectuar el vuelo inicialmente previsto, sino que, por el contrario, tal circunstancia acentúa la obligación en cabeza de la empresa de brindar información clara y precisa y cumplir con los deberes contractuales a su cargo. En particular, la información sobre la reprogramación de vuelo o sus alternativas.

Nunca debe perderse el rumbo respecto a que el régimen de protección consumeril se dirige, precisamente, a dar una respuesta ágil y efectiva a aquellas personas que consumen bienes y servicios como destinatarios finales.-

En este contexto, no puede soslayarse que, es evidente la falta de información de la empresa denunciada respecto a las opciones con las que contaba el consumidor ante las circunstancias alegadas por la empresa.

Cabe poner de resalto que desde el inicio de las actuaciones y en diversas oportunidades en el transcurso de la etapa conciliatoria instruida por la autoridad de aplicación, el consumidor manifestó expresamente que pretendía el reintegro del dinero abonado como consecuencia del retraso en la hora de arribo a destino.

Al respecto, nada dijo <Persona 1> para poder rebatir de manera concreta los fundamentos expuestos en la Disposición impugnada a fin de arribar a su decisión sino que intentó –en todo momento– justificarse, alegando supuestas razones ajenas a su ámbito de control e, inclusive, pretendiendo que el cumplimiento de sus deberes sean realizados por la agencia de viajes en la cual el consumidor adquirió sus pasajes, tratando de desligarse de sus compromisos y desconociendo de tal manera la responsabilidad solidaria que pesa en materia de defensa del consumidor (art. 40 LDC).

Asimismo, en lo relativo al trato digno que debe recibir el consumidor en el marco de la relación de consumo, el denunciante sostuvo que, ante el retraso del vuelo, permaneció

junto a otros pasajeros durante un lapso prolongado aguardando información sobre la salida, sin que personal de la aerolínea brindara explicación alguna acerca de lo que estaba ocurriendo, ni sobre las alternativas disponibles. Añadió que tampoco recibió notificación por vía telefónica ni por correo electrónico respecto del cambio de pasajes, y que recién transcurridas varias horas se le comunicó que sería reubicado en otro vuelo, el cual, además, no sería directo sino con escala, circunstancia que acentuó el retraso en el arribo a destino.

Tales circunstancias, que no han sido desvirtuadas con prueba concreta por parte de la denunciada, permiten concluir que el consumidor fue colocado en una situación de incertidumbre, desorientación y desamparo informativo incompatible con el estándar de trato digno que debe regir en toda relación de consumo. La ausencia de asistencia, orientación y comunicación oportuna frente a una contingencia que alteró de modo relevante el servicio contratado importa una conducta que excede un mero incumplimiento formal, y configura un menoscabo a la dignidad del consumidor, al ser expuesto a esperas injustificadas y a la falta de respuestas claras.

En este sentido, no puede soslayarse que el trato digno exige del proveedor una conducta respetuosa, considerada y diligente, especialmente frente a situaciones problemáticas generadas en la ejecución del contrato. La pasividad demostrada por la aerolínea, al no brindar información espontánea ni acompañamiento alguno durante el lapso de espera, ni comunicar en tiempo oportuno las modificaciones introducidas al itinerario, revela una prestación deficiente del servicio y refuerza la conclusión acerca del incumplimiento de los deberes legales que le son exigibles.

De este modo, no sólo se encuentra comprometido el deber de información adecuada y eficaz, sino también el deber de dispensar un trato digno al consumidor, extremos que, apreciados de manera conjunta, evidencian la responsabilidad de la denunciada por la deficiente ejecución del servicio contratado.

Es de destacar, como anteriormente se mencionó, que el acta de imputación N° 33/2025, resulta una presunción favorable sobre la veracidad de los hechos denunciados, habiendo pesado sobre la denunciada la carga de aportar prueba en contrario, hábiles para desvirtuar aquéllas, para lo cual el art. 6 incs. a) y b) de la Ley VII N° 22 le confiere una oportunidad concreta y lo cierto es que no lo hizo.-

En este aspecto, debe recordarse que las constancias del expediente acompañadas en la denuncia con más la imputación que realiza la autoridad de la infracción, impone al denunciado la *“carga”* de ofrecer y producir prueba en contrario, según lo establece dicha norma, presunción legal en sintonía con lo previsto en idénticos términos por el art. 45,

apartado 6º, de la Ley N° 24.240, y que responde al fin tuitivo del sistema de proteger al consumidor, por lo que debe interpretarse el contrato en la forma más favorable a éste cuando no haya elementos de convicción suficientes para tener por verificados los hechos discutidos (conf. CAT, Sala B, SDCA N° 03/2014; De Muller, Enrique; *"Las cláusulas abusivas en el marco contractual de los derechos de los consumidores"*, Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Ed. Rubinzal - Culzoni, 2009-I, Bs As., 183-201; Barbado, Patricia; *"La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo"*; íd. Tomo V, 1994, pág. 203/223; CNCom, Sala E, 31/05/2012, *"Paz, Máximo Horacio y otros c/ ADT Security Services S.A. s/ Ordinario"*, elDial.com - AA7922, publicado el 03/09/2012).-

En otras palabras, los proveedores se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conf. esta Sala, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, *"Ley de Defensa del Consumidor"*, Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).-

Dicho ello, en cuanto a la debida fundamentación y procedencia de la multa prevista en el artículo 49 de la LDC, cabe destacar que 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. También lo es que las alternativas para graduar la sanción en este caso son las previstas por el artículo 49 de la LDC (posición en el mercado de la empresa infractora, el perjuicio resultante para el usuario, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos derivados de la infracción, entre otras) (artículo 6, inciso "f", párrafo final, de la Ley VII Nº 22).

En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad. 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.

La Disposición recurrida, estableció el monto de la sanción en la suma equivalente a dos canastas básicas tipo 3 Chubut, que ascendían a $1.167.542 cada una. Para lo cual, el organismo administrativo tuvo en consideración el perjuicio resultante al consumidor, la posición que ocupa en el mercado la proveedora, siendo una entidad de renombre a nivel nacional por ser la aerolínea de bandera, el riesgo de la conducta asumida, así como también la existencia de otras multas dispuestas que indicó expresamente, tomando como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC.-

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la ley 24.240 y la entidad de las conductas sancionadas, así como la posición que en el mercado tiene la empresa denunciada recurrente, el monto establecido por la autoridad administrativa resulta razonable respecto de las faltas cometidas y debe confirmarse.

Por lo tanto, puede sostenerse que en el caso concreto no se advierte que la Disposición recurrida sea consecuencia de un desvío de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción y su fundamento, por lo que debe ser confirmada en este aspecto.

VI.- En cuanto al cuestionamiento referido al daño directo previsto en el art. 40 bis de la LDC, la recurrente sostiene que la aplicación del principio de carga dinámica de la prueba no implica una inversión automática y absoluta en perjuicio del proveedor, sino un deber compartido de aportación probatoria. Afirma que no se encuentran acreditados ni el hecho generador del daño ni su cuantía y cuestiona, en particular, la condena al pago de USD 520 por supuesta diferencia tarifaria entre un vuelo directo y uno con escalas, al no surgir dicho monto de prueba alguna. Señala inconsistencias en la documentación del propio reclamante respecto de los horarios consignados, lo que tornaría inverosímil el relato de los hechos. Agrega que se tuvo por acreditado, sin sustento objetivo, el horario de arribo del vuelo y que no se valoró la prueba informativa aportada sobre los tiempos promedio de demora en el Aeropuerto Internacional de Miami, concluyendo que la resolución apelada carece de sustento fáctico, al no encontrarse demostrados ni la relación causal ni la efectiva existencia y cuantificación del daño reconocido.

En este sentido, cabe destacar que la autoridad de aplicación otorgó el daño directo al consumidor considerando que el retraso ocasionado por el cambio de vuelo le generó gastos adicionales con relación al alquiler de automóvil, ya que perdió la reserva del anterior y debió abonar una suma mayor para reservar uno nuevo, así como la diferencia que existiría

entre el vuelo contratado inicialmente por el consumidor y el vuelo que efectivamente le fue brindado, con una escala en vez de ser directo.

El análisis de la cuestión impone delimitar con precisión el marco de competencia material de la Autoridad de Aplicación en la sede administrativa.

Al respecto, conforme surge del marco normativo vigente, las facultades del organismo se circunscriben, por un lado, al ejercicio de los deberes - facultades de control, vigilancia y juzgamiento, mediante la sustanciación de sumarios y la eventual aplicación de sanciones (multas, clausuras, etc.) y, por otro, de manera restringida, al reconocimiento de un resarcimiento en concepto de daño directo, conforme a lo dispuesto en el art. 40 bis de la ley 24.240.

Dicho artículo 40 bis de la ley 24.240 define al daño directo como “todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona”, facultando a los organismos de aplicación a fijar “las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo”.

De la lectura armónica de la norma se desprende, entonces, que la competencia administrativa para establecer condenas de contenido resarcitorio es de carácter excepcional, taxativa y limitada a la reparación de un daño material cierto, concreto e inmediato, quedando excluidos aquellos perjuicios meramente hipotéticos, eventuales o conjeturales, así como todo otro reclamo que requiera una mayor actividad probatoria o un análisis propio de la jurisdicción judicial.

Bajo tales parámetros, lo dispuesto en el artículo 4° de la Disposición N° 049/25 ODC –rectificado por el artículo 1° de la Disposición N° 053/2025 ODC– no se adecua íntegramente a los límites que impone el artículo 40 bis de la Ley 24.240, en particular en lo relativo a la suma reconocida en concepto de diferencia de costos entre el pasaje aéreo originalmente contratado y el finalmente otorgado.

En efecto, del examen de las actuaciones surge que el único daño directo debidamente acreditado es el vinculado a la pérdida de la reserva de alquiler de automóvil, ocasionada por el retraso en el arribo del consumidor, circunstancia que lo obligó a contratar un nuevo alquiler por un precio superior al originalmente pactado.

Por el contrario, la alegada diferencia en el costo de los pasajes aéreos no configura un daño directo en los términos legales, desde que el consumidor no debió abonar un nuevo pasaje ni afrontar un mayor precio por el transporte aéreo efectivamente utilizado. Se trata,

en consecuencia, de una hipótesis de daño meramente conjetural, sustentada en estimaciones o comparaciones abstractas, y no de un perjuicio cierto y comprobado.

A ello se suma que la documentación acompañada no guarda correspondencia con el itinerario real del vuelo tomado, pues se aportó un presupuesto referido a un trayecto con escala en Santa Cruz de la Sierra (Bolivia) y para una fecha posterior, cuando el vuelo efectivamente realizado incluyó escala en Lima (Perú), lo que impide establecer con precisión la existencia y entidad de un eventual mayor costo. Tales inconsistencias tornan imposible individualizar un menoscabo patrimonial concreto vinculado al transporte aéreo.

En este contexto, corresponde reconocer daño directo únicamente respecto de los gastos adicionales ocasionados por la pérdida de la reserva del automóvil. De las constancias de autos surge que el costo de la reserva inicial ascendía a USD 479,84, mientras que el nuevo alquiler insumió la suma de USD 1.424,76, lo que arroja una diferencia de USD 944,92. Este importe representa un perjuicio material cierto, inmediato y susceptible de cuantificación, encuadrable en el artículo 40 bis de la Ley 24.240.

En consecuencia, corresponde hacer lugar parcialmente al agravio articulado por la recurrente y, en su mérito, modificar el monto del daño directo reconocido, fijándolo en la suma de USD 944,92, con más los intereses establecidos en la disposición recurrida.

Todo ello, sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder al consumidor para procurar la reparación integral de los daños que estime haber sufrido, las que permanecen plenamente expeditas.

VII.- En conclusión, el acto administrativo impugnado se encuentra ajustado a derecho en lo atinente a la comprobación de la infracción a los artículos 4, 8 bis y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor; y parcialmente en lo que refiere al *quantum* del daño directo otorgado –que debe ser readecuado conforme a la reducción estimada–.

Por todo ello, corresponde revocar parcialmente la Disposición N° 049/25 ODC de fs. 76/78 (rectificada parcialmente por la Disposición N° 053/25 ODC de fs. 87/87vta.), para modificar el monto del daño directo otorgado, fijándolo en la suma de USD 944,92, con más los intereses dispuestos en la disposición recurrida, confirmándola en todo lo demás que ha sido motivo de agravios.

VIII.- En atención a cómo se resuelve la cuestión y conforme lo establecido en el art. 11 de la ley VII Nro. 22, corresponde que las costas sean impuestas por el orden causado (conf., art. 69 segundo párrafo y 70 del C.P.C.C.).

En consecuencia, se regulan los honorarios de la Dra. <Persona 6>, letrada apoderada de la denunciada recurrente, por su labor en esta sede, considerando la extensión y

complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro.4) con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), siempre, claro está, que no se encuentre comprendida en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

IX.- <u>Disidencia parcial del Dr. Sergio Rubén Lucero con relación al daño directo</u>:

Sin perjuicio de que concuerdo con mis colegas de Sala en lo que respecta a que corresponde confirmar la sanción impuesta a la proveedora recurrente por infracción a los arts. 4, 8 bis y 19 de la LDC, disiento parcialmente con la solución adoptada en cuanto al reconocimiento del daño directo previsto en el art. 40 bis de dicho cuerpo legal. Concretamente, respecto del pago de los gastos adicionales derivados de la pérdida de la reserva del automóvil.

Ello así, por cuanto si bien concuerdo en dejar sin efecto la condena consistente en la diferencia entre el vuelo originalmente contratado y el efectivamente brindado al consumidor, en tanto que coincido que ello importó que la autoridad administrativa incurriera en un exceso de facultades; soy de la opinión que el daño directo, tal como fuera declarado procedente –y sin ningún tipo de discriminación–, no procede dado que no se concretó en el momento procesal oportuno el planteo concreto –demanda propiamente dicha– de tal pretensión.

Es que, se constata que la postulación inicial del consumidor se realizó a través de la denuncia que luce a fs. 1/6 de estas actuaciones. Luego, ante el fracaso de la etapa conciliatoria de partes, se concretó la imputación administrativa mediante el Acta de Imputación- Infracción y Apertura de Sumario N° 33/2025 (fs. 61/61vta.) por infracción a los artículos 4, 8bis y 19 de la Ley N° 24.240, le siguió el respectivo descargo del 16/04/2025 (fs. 65/69vta.) de la denunciada aquí recurrente y, por último, se dictó la disposición recurrida (fs. 76/78) con su rectificatoria (fs. 87/87vta.).

Esta reseña permite comprobar que, si bien el denunciante manifestó su intención de solicitar que le reintegren los gastos efectuados en concepto de reserva de alquiler de automóvil, diferencia por alquiler del nuevo vehículo y diferencia de pasajes entre el contratado y el efectivizado (ver fs. 3 y 6) con los nuevos montos que mencionó posteriormente (fs. 34 y 53), ello no importó más que el adelanto de su voluntad de pretender el “daño directo” de ser ello necesario por no encontrar solución a su interés en la etapa conciliatoria que se abriera con motivo de tal denuncia, lo cual finalmente no hizo.

De manera tal que, si luego no concretó oportunamente su demanda por daño directo, esto es, al comenzar propiamente el contradictorio con la formulación de los cargos, y –

eventualmente– con la demanda por daño directo correspondiente, su inserción en la condena devino en un exceso en el ejercicio de facultades de la autoridad de aplicación. Ello habida cuenta que la condena por daño directo no pretendido implicó pronunciarse sobre una cuestión que, no siendo demandada por quien como mero denunciante instara el procedimiento administrativo con finalidad conciliatoria y de verificación de infracciones a la LDC, no dio oportunidad a la proveedora imputada de defenderse. Dadas estas circunstancias, el otorgamiento de una reparación no solicitada por la peticionante importó incurrir en la violación del principio de congruencia y de la debida defensa (art. 18 Constitución Nacional) que a mi criterio no puede ser convalidado.

Corresponde recordar que el proceso tramitado por ante la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew es de carácter administrativo. Y, que dicho procedimiento administrativo se rige por las normas de la ley especial (Ley VII N° 22 y su Dcto. Regl. 896/98), por las contempladas en la Ley de Procedimientos Administrativos (Ley I N° 18) y por el Código Procesal Penal de la Provincia (Ley XV N° 9), normas a las que remite subsidiariamente. La remisión supletoria al proceso penal encuentra plena justificación y fundamento en que, a través dicho procedimiento administrativo especial, eventualmente, se concreta la potestad punitiva Estatal, de lo que se deriva naturalmente que, en tanto las eventuales sanciones que se resuelvan poseen naturaleza jurídica represiva -sanción-, el mismo se encuentra indudablemente alcanzado por los principios que rigen el derecho penal común por cuanto, por su intermedio se expresa el poder punitivo estatal.

De otro lado, tal lo dispuesto por el art. 44 de la Const. Provincial, es inviolable la defensa en juicio de la persona en todo procedimiento administrativo entendido con criterio amplio. Y, forma parte esencial de esta manda constitucional el resguardo del principio de congruencia, es decir, la adecuada relación entre lo demandado, controvertido -o bien, de lo que se haya podido controvertir- y el decisorio.

Por consiguiente, la autoridad de aplicación al fijar un resarcimiento consistente en el pago de sumas por reserva de alquiler automóvil caída, diferencia de dinero por alquiler de nuevo vehículo y diferencia de precio de pasajes en concepto de daño directo (ver Disposición N° 049/2025, fs. 78, artículo 4°), lo hizo sin reparar que el mismo no había sido demandado en su momento oportuno.

Resulta pertinente señalar que el trámite del procedimiento administrativo a seguir se encuentra previsto de la compaginación y coordinación de los arts. 5 y 6 de la Ley VII Nº 22, su decreto reglamentario N° 896/98 y, sobre todo, atendiendo a las citadas normas supletorias. Así pues, del juego armónico de los artículos 26, punto 10º de la Ley I N° 18,

que alude al principio de asistencia a la parte no instruida y de los arts. 58, 284 inc. 1º y 292, inc. 2º de la Ley XV N° 9, puede extraerse el siguiente procedimiento debido: a) fracasada la instancia conciliatoria la autoridad de aplicación debe informar al denunciante que aspira a la defensa de su interés particular, sobre la posibilidad de reclamar por el daño directo, quien debe manifestar su voluntad de hacerlo o no, de lo cual habrá de dejarse constancia en la sede administrativa mediante el acta respectiva; b) una vez avisado e informado debidamente el administrado de tal posibilidad (recuérdese que no es exigencia legal la asistencia técnica letrada en dicha instancia administrativa), recién corresponderá labrar el acta de infracción o "acto administrativo de imputación infraccional"; c) labrada dicha acta de infracción, deberá ser notificada obviamente al proveedor imputado, pero también, al denunciante que manifestara antes su intención de demandar por el daño directo. Tal notificación al denunciante tiene como finalidad instarlo a que produzca formalmente su reclamo o pretensión del daño directo, debiendo precisar en qué consiste -indicar el daño inmediato sufrido- precisar el monto que pretende y ofrecer toda la prueba relativa a dicha pretensión; y, d) concretada la demanda del daño directo en tales términos se ordenará el respectivo traslado al proveedor -ahora sí, además de imputado, propiamente demandado- para que ejerza su defensa y ofrezca o aporte la prueba de la que quiera valerse en sustento de su defensa. Nótese que sólo con la demanda del daño directo el denunciante se constituye como verdaderamente parte en el procedimiento especial que se abre con la imputación que efectúa la autoridad de aplicación.

Advierto que aludo al concepto de "parte" atendiendo a la significación técnicajurídica procesal de dicho término, cual es, "quien pretende y contra quien se pretende". Es decir, la calidad de denunciante no puede ser confundida con la calidad de parte, al igual que acontece en un proceso penal en los supuestos que el mismo se inicia por denuncia de un particular, quien para poder obtener el reconocimiento a una reclamación civil debe interponer su correspondiente demanda civil al momento de producirse la elevación de la causa a juicio constituyéndose recién allí, de tal forma, en propiamente parte. Pues bien, mal podría el tribunal que se expide en sede penal condenar a una reclamación civil sin que ésta haya sido demandada. Igual sucede en sede administrativa del consumo, si no se demandó el daño directo.

Esto que señalo no es fruto de la consideración de un procedimiento que me parezca más conveniente, sino que es derivado de la estricta aplicación puntual -y, agrego, de carácter indisponible para el juzgador- de la vía procesal indicada por las normas

específicas que rigen el procedimiento a seguir por la autoridad de aplicación en la materia en esta provincia que ya he citado más arriba.

Es de ver, que nada de lo reseñado se hizo en el procedimiento seguido en el presente caso. En tal contexto, se extrae que si bien la consumidora denunció la conducta de la empresa denunciada y manifestó su intención de que se le haga entrega del vehículo conforme al contrato de adhesión celebrado, nunca formuló oportuna y formal demanda por el daño directo en el momento procesal correspondiente y que es aquel en el que propiamente se abre el procedimiento administrativo especial previsto en la Ley VII-22.

De tal manera, resulta notoriamente desacertada la disposición emitida por la autoridad de aplicación al incluir un daño directo que no se demandó y que, por ende, no pudo ser materia sobre la cual pudiera ejercer su defensa la proveedora.

En resumen, lo realmente determinante para propiciar la revocación parcial, para dejar sin efecto la condena contemplada en el artículo 4° de la disposición administrativa en crisis respecto de la recurrente es que, a los fines del art. 40 bis de la LDC, el proveedor o prestador debe contar con la oportunidad de defenderse, lo que presupone conocer, de un daño directo concretamente demandado por el usuario o consumidor.

Por todo ello, y como propicio resolver, opino que corresponde revocar parcialmente la Disposición N° 049/2025 (fs. 76/78) rectificada por Disposición N° 053/2025 ODC (fs. 87/87vta.), para dejar sin efecto la condena por daño directo dispuesta en su artículo 4°, respecto de la denunciada <Persona 1>, confirmándola en todo lo demás que ha sido materia de agravios.

Según el criterio imperante en esta Alzada en casos como el de autos, las costas serán impuestas en el orden causado (art. 72 del CPCC).

En cuanto a los honorarios profesionales, corresponde regular los correspondientes a la letrada interviniente del modo que proponen mis colegas prevotantes, por sus labores en esta sede (conf. Arts. 5, 6, 6 bis, 7, cuarto párrafo, 13 y conc. De la ley XII Nro. 4), más el IVA pertinente si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871) y siempre que no se encuentre comprendida en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel. Así lo voto.

En su mérito, la sala “3” de la Cámara de Apelaciones de Trelew, por mayoría,

RESUELVE:

I) REVOCAR PARCIALMENTE la Disposición N° 049/25 ODC de fs. 76/78 (rectificada parcialmente por la Disposición N° 053/25 ODC de fs. 87/87vta.), para modificar el monto del daño directo otorgado, fijándolo en la suma de USD 944,92, con

más los intereses dispuestos en la disposición recurrida, confirmándola en todo lo demás que ha sido motivo de agravios.

II) **IMPONER** las costas en el orden causado.

III) **REGULAR** los honorarios de la Dra. <Persona 6> en la suma equivalente a 8 Jus, con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendida en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

IV) **REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVASE**.-

Suscripta digitalmente por:

- Sergio Rubén LUCERO, Presidente de la Sala 3 (en disidencia parcial).

- Guillermo Nicolás WALTER, Juez de Cámara.

- Florencia CORDÓN FERRANDO, Jueza de Cámara.

REGISTRADA BAJO EL Nº 02 DE 2026 - SICA- CONSTE.

Firmado digitalmente por:

Pablo Sebastián ETCHART, Secretario de Cámara.