000897/2026

Comodoro Rivadavia, seis de noviembre de 2026.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: " <PER_1> <ANONIMIZAR_1> **S.A. s/LEY DEFENSA AL CONSUMIDOR" Expte. N° 897/2026**, venidos de la Oficina de Gestión Unificada del Fuero Civil y Comercial (Expte. N° 623/2026), por haber interpuesto la parte actora (ID 2522420), recurso de apelación contra la providencia fechada el 10/9/2026, que declara la incompetencia de la Oficina para entender en el presente caso.

I. Se agravia el recurrente mediante escrito digital ID 2542015. Luego de relatar los antecedentes relevantes del caso se queja por qué considera que la jueza no tuvo en cuenta que la competencia ya fue discutida en el expediente administrativo que antecede a esta causa y fue expresamente rechazado por este Tribunal –S.I. N° 198/2025-. Agrega que el actual litigio constituye la continuación judicial del conflicto sustancial que ya fue sometido a consideración de la propia Alzada.

Asevera que se confunde la presencia de una compañía aérea con la existencia de una cuestión propiamente aeronáutica. Añade que la resolución apelada parte de una premisa que resulta insuficiente, es que por encontrarse involucrada una empresa aérea y existir una relación vinculada con pasajes aéreos, la controversia no debe necesariamente quedar comprendida dentro de la competencia federal; ese razonamiento prescinde de la verdadera naturaleza de la pretensión. Expresa que la demanda no procura revisar la seguridad del vuelo, la navegación aérea, las condiciones técnicas de la aeronave, la regularidad de una operación aérea, la conducta de la empresa durante el vuelo, la denegación de embarque, el transporte de equipaje ni

Documento anonimizado por AymurAI

ningún otro aspecto directamente vinculado con la ejecución material de la navegación aérea; sino que el objeto de la controversia es el incumplimiento de deberes de información adecuada, veraz y oportuna y de trato digno al consumidor, en el marco de la administración de un programa de fidelización y de las condiciones ofrecidas para la reprogramación de pasajes adquiridos mediante el mismo.

Concluye el agravio que la circunstancia de que el proveedor sea una compañía aérea no transforma automáticamente toda relación jurídica que celebre con sus clientes en una cuestión de navegación aérea. Aclara que la competencia no se puede determinar por la denominación de la empresa demandada ni por el sector económico en el que desarrolla su actividad, sino por la naturaleza de la cuestión que el juez debe resolver.

Sostiene que se aplica indebidamente los precedentes de la CSJN. Refiere que adquirió pasajes mediante la utilización de millas correspondientes al programa de fidelización de la demandada y, ante la necesidad de postergar el viaje, la empresa incumplió los deberes de información que le imponían las normas de protección del consumidor respecto del procedimiento y las consecuencias de la reprogramación, siendo allí donde se encuentra el núcleo de la pretensión, no explicando la resolución recurrida por qué ese conflicto concreto constituye un asunto relacionado principalmente con el servicio de transporte aéreo en los términos de la doctrina de la Corte Suprema. Afirma que la competencia federal no puede quedar determinada por la sola presencia de una compañía aérea como parte demandada ni por el hecho, puramente fáctico, de que la relación de consumo haya tenido por objeto pasajes aéreos, de aceptarse ese razonamiento, toda controversia entre una aerolínea y un consumidor quedaría

imizado por AymurAI

automáticamente sustraída del conocimiento de los tribunales ordinarios, con independencia del objeto concreto del reclamo.

Indica que la resolución apelada se aparta de la jurisprudencia de esta misma Cámara en el Expte. N° 638/2024 S.D. N° 24/2026 fechada el 15/4/2026, donde se pronunció sobre un reclamo promovido por un consumidor vinculado con pasajes aéreos y rechazó el planteo de incompetencia federal.

Expresa que la existencia de una actuación administrativa previa no extingue ni precluye la pretensión resarcitoria judicial, ni convierte el procedimiento administrativo de defensa del consumidor en una instancia sustitutiva de la jurisdicción judicial para el reconocimiento de todos los daños derivados de una infracción. Distingue que la actuación administrativa tuvo por objeto el ejercicio de las facultades propias de la autoridad de aplicación de la Ley 24.240 frente a una infracción a las normas de protección del consumidor y la presente acción judicial, en cambio, persigue la reparación integral de los daños que el actor afirma haber sufrido como consecuencia de esa conducta, incluyendo los daños patrimoniales, extrapatrimoniales y punitivos individualmente reclamados en esta instancia. No existe norma alguna que establezca que el ejercicio de la potestad administrativa sancionatoria produzca, por el solo hecho de haberse tramitado, la extinción o preclusión de las acciones judiciales de reparación que correspondan al consumidor; y no podría existir, porque ninguno de los rubros que aquí se reclaman pudo ser objeto de aquella actuación administrativa.

Por último se queja porque considera que la decisión de archivar las actuaciones no constituye una consecuencia de la declaración de incompetencia y le

Documento anonimizado por AymurAI

genera un agravio concreto toda vez que lo obliga –consumidor- a iniciar nuevamente el trámite de su pretensión, con la consiguiente duplicación de actividad jurisdiccional y afectación del acceso efectivo a la justicia. Hace reserva del caso federal.

II. En primer lugar es dable señalar que en el expediente administrativo " <TEXTO_ANONIMIZAR_1> .EN AUTOS: " TO_ANONIMIZAR> . s/RECLAMO" EXPTE. N° 219/2024 ODC-MCR s/RECURSO DE APELACIÓN" Expte. N° 913/2024, mediante S.I. N° 198/2025 fechada el 7/4/2025, se abordó si la Oficina de Defensa del Consumidor era competente o no para sancionar a la aerolínea.

Allí se dijo que: "…La doctrina y jurisprudencia mayoritaria han aceptado, independientemente de la aplicación o no del Código Aeronáutico, que las personas que contratan servicios con una aerolínea son consumidores, por lo que no quedan excluidos del ordenamiento de consumo. En este sentido se ha dicho que, cuando el 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 (arts. 1092 a 1122 CCyCom. Ver Alfonso Horacio en Clusellas Eduardo Gabriel Coordinador "Código Civil y Comercial, comentado, anotado y concordado" Tomo 4 pág. 524. Astrea).

Es que, las compañías aéreas encuadran en el rol de proveedores de una relación de consumo y los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea son consumidores en los términos de la ley 24.240. Ello, en tanto adquieren los servicios de una empresa — en el caso, dedicada al transporte aéreo—, en forma onerosa y como destinatarios finales, tanto en beneficio propio o de su grupo familiar.

No se soslaya que el art. 63 de la ley 24.240 establece que en el supuesto de transporte aéreo se

imizado por AymurAI

aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y supletoriamente esta ley, pero el presente caso se encuentra excluida su aplicación pues se trata de un contrato de promoción de canje de millas para adquisición de pasajes de vuelo aéreo, regidos por los propios reglamentos de la Aerolínea y amparados por la Ley de Defensa del Consumidor.

El objeto de la denuncia fue que se le brinde el servicio contratado en los términos del art. 10bis de la Ley 24.240 o el reintegro del precio con sus intereses y en caso de rechazo se fije una indemnización por el menoscabo sufrido -art. 40 bis. - y además se le aplique una multa.

Lo expuesto evidencia que el reclamo recae de modo exclusivo en cuestiones relativas al contrato de consumo.

En consecuencia, el órgano administrativo municipal era competente para entender y decidir en el caso de una relación de consumo (arts. 41, 42, 63 Ley 24.240, Ley VII 22, Ley VII 61, Ordenanza N° 10387/12, Resolución N° 1480/01 y cc).” Y por ello, éste Tribunal era competente para entender sobre la aplicación de la multa del artículo 7 de la Ley VII N° 22, pero no se trató la competencia de la acción principal que aquí se cuestiona.

Ahora bien, como ya se ha dicho, para discernir la cuestión de competencia planteada debe analizarse el contenido de la demanda como acto constitutivo de la relación jurídico procesal, así como la naturaleza de las normas de fondo aplicables a la causa y la exposición de los hechos en la demanda; ello más allá del derecho que se invoque en el reclamo. En otras palabras, conforme a los hechos expuestos y al derecho aplicable, el Tribunal debe decidir sobre la competencia con

Documento anonimizado por AymurAI

abstracción del régimen normativo alegado (conf. STJCh, SI N° 30/SCA/07 y 02/SCA/09, entre otras).

Es que, es sabido que la competencia en razón de la materia es un supuesto procesal de orden público, absoluto e improrrogable y que la incompetencia por tal razón, puede ser declarada —aún de oficio— en cualquier estado del proceso (conf. STJCh, SI N° 17/SCA/2013).

Del escrito de demanda interpuesto por la parte actora contra <TEXTO_ANONIMIZAR_1> surge que se persigue la reparación integral de los daños y perjuicios patrimoniales (reintegro de millas y tasas como deuda de valor), morales y punitivos causados con motivo del grave incumplimiento de la demandada a sus deberes de información adecuada, veraz y oportuna y de trato digno y equitativo. Solicitando la suma de $20.108.194,00 y el reintegro de 160.000 X. oportunamente canjeadas, o subsidiariamente, su equivalente económico al valor de cotización vigente al momento de la sentencia, con más los intereses desde el 20 de enero de 2023 hasta el momento de su efectivo pago, y las costas del juicio a cargo de la demandada vencida. A la hora de establecer los rubros pretendidos reclamó el daño directo: pérdida de 160.000 millas Aerolíneas Plus y $108.194 abonados en concepto de tasas, como consecuencia directa e inmediata del incumplimiento del deber de información; Daño moral: derivado de la angustia, frustración y desgaste emocional sufrido durante un año de gestiones infructuosas, sumado a la pérdida del viaje familiar planificado y la desprotección absoluta frente a la empresa prestataria del servicio y Daño punitivo (art. 52 bis LDC): atento la gravedad del incumplimiento, la posición dominante de la empresa en el mercado, y la necesidad de prevenir conductas similares que afecten a otros consumidores.

imizado por AymurAI

De esta manera, la presente acción versa sobre el supuesto incumplimiento del contrato de pasajes aéreos oportunamente adquiridos con la demandada mediante la utilización de millas correspondientes y ante la necesidad de postergar el viaje la aerolínea incumplió con el reintegro de millas y tasas adeudadas y su deber de información adecuada, veraz y oportuna y de trato digno y equitativos, que derivó —primero— en su reclamo ante la Oficina de Defensa del Consumidor de esta ciudad y luego continuó en la instancia judicial, con la demanda presentada con el agregado de rubros que no fueran previamente reclamados en sede administrativa.

Con ello se quiere señalar que no se trata aquí de la mera ejecución de la disposición administrativa, lo que hubiera precisado transitar el carril que establece el art. 8 de la Ley VII N° 22, sino de un reclamo de daños y perjuicios por el incumplimiento de un contrato de transporte aéreo, enmarcado en una relación de consumo.

Así las cosas, corresponde apuntar que la materia aeronáutica está conformada por un sistema regulatorio propio, compuesto por una construcción jurídica completa y sistemática de normas, que se integra a nivel internacional mediante tratados de derecho público y privado que rigen la aeronavegación mundial, integrado —entre otros— por el Convenio de Chicago de 1944 y sus anexos en cuanto al derecho público; y en el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas del Transporte Aéreo Internacional hecho en Montreal en 1999 en lo tocante al derecho privado, a los cuales se encuentra adherido prácticamente toda la navegación aerocomercial mundial (Loutayf Ranea, Roberto; Solá, Ernesto, “Competencia en materia aeronáutica”, La Ley Online: AR/DOC/3824/2015).

Documento anonimizado por AymurAI

La Ley 26.451 ratificó este último convenio, siendo el marco regulatorio en el que deben ubicar los usuarios del servicio aerocomercial de transporte su objeto de reclamo, por cuanto dicha normativa establece expresamente para el usuario de los servicios de aeronavegación un sistema de tuitivo de protección al que deben recurrir en cada caso concreto. Es decir, la normativa aludida contempla todos los intereses vinculados a la actividad, rodeando a las soluciones que propician el adecuado ajuste a la particular materia tratada (conf. Knobel, Horacio E., "La Jurisdicción y el Derecho Aplicable en Materia de Transporte Aéreo" Revista Ateneo del Transporte - Número 51, 21-10-2009, IJ-VL-642.).

Asimismo, se debe señalar que el art. 197 del Código Aeronáutico declara materia de legislación nacional lo concerniente a la regulación de la circulación aérea nacional, mientras que su artículo siguiente establece que corresponde a la Corte Suprema de Justicia y a los tribunales inferiores de la Nación el conocimiento y decisión de las causas que versan sobre navegación o comercio aéreo en general.

Por otro lado, la propia ley de Defensa del Consumidor, en su art. 63 prescribe que para el supuesto de contrato de transporte aéreo se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, dicha ley.

Debemos añadir a ello, que entre los considerandos del Decreto N° 565/08, reglamentario de la ley de reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, se señaló que se excluía expresamente al transporte aerocomercial — fundado en el principio de la autonomía e integralidad del derecho aeronáutico— del régimen ordinario de los consumidores, por cuanto el derecho de los usuarios de dichos servicios está reglamentado en la Resolución N°

imizado por AymurAI

1532 de fecha 27 de noviembre de 1998 del ex Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, "Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo" que contiene expresas normas tuitivas a favor de los pasajeros.

Sobre este punto, calificada doctrina autoral ha dicho -Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci- que el derecho aeronáutico contempla un régimen específico con principios propios para dar solución a la actividad aérea, la que ha tendido a su unificación mundial en virtud de la internacionalización que ha experimentado, con la creación de reglas internacionales comunes que —en muchos casos—van por encima de los mismos estados y tienden a la conformación de un Derecho Aéreo Internacional.

Señaló la mencionada doctrinaria que en consecuencia no puede prevalecer sobre un régimen jurídico especial, internacional, uniforme, autónomo e imperativo un régimen interno como loes el surgido de la Ley de Defensa del Consumidor (conf. “Consumidores y Responsabilidad Civil en el Transporte Aerocomercial”, “Subsidiariedad de la ley de defensa del consumidor frente a las normas del Derecho Aeronáutico”, en C.E.D.A.E. on line, citado en autos “Bocci, Emilio c/ LAN Airlines S.A. s/ Daños y Perjuicios - Sumarísimo”, Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la IV Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, 19/12/17, www.jusrionegro.gov.ar).

Al llegar a este punto resulta claro que, la materia aeronáutica específica que se halla en juego determina la competencia federal del asunto traído a juicio, de conformidad a la ley 13.998 –“Nueva Organización de la Justicia Nacional”- que en su art. 42, inc. b, estableció la competencia de los juzgados federales en lo civil y comercial para conocer en las causas que

Documento anonimizado por AymurAI

versen sobre hechos, actos y contratos regidos por el derecho de la navegación y el derecho aeronáutico; mientras que el art. 55, inc. b, atribuye a los jueces federales con asiento en las provincias competencia para conocer en los hechos, actos y contratos regidos por el derecho aeronáutico cuando se trate de aeronavegación internacional o interprovincial.

En este mismo sentido se ha expedido la jurisprudencia del fuero de excepción indicado, con apoyo en doctrina sentada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en materia de aeronavegación, considerando que en definitiva es el fuero federal el llamado a resolver las cuestiones vinculadas con el comercio aéreo, sobre todo cuando la decisión de fondo podría producir efectos sobre el precio de venta de los pasajes (Fallos 308:2164; CCyCFed, Sala 2, "Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo c/ American Airlines y otros s/ Sumarísimo", del 16/3/00; idem CámNacApelComercial, sala D, “Alvarez, Miguel Ángel y otros c/ Despegar.com.ar S.A. y otros s/devolución de pasajes”, 11/08/15).

A lo que cabe agregar que las diversas salas de la Cámara Federal Civil y Comercial de Buenos Aires han determinado su competencia en cuestiones de comercialización de billetes de pasajes y comercio aéreo, señalando que este fuero civil y comercial federal es el especializado en transporte aéreo, por su competencia legal (conf. Carlos María Vasallo, Revista de Derecho Comercial y Seguros N° 10, La Ley, Id. SAIJ: DACC100083, de octubre de 2010).

Así, se sostuvo la competencia federal para conocer en una causa incoada contra una empresa aérea, con fundamento en que el derecho aeronáutico debe tratarse como un todo integral, más allá del derecho público o privado que resultare aplicable al fondo del asunto

imizado por AymurAI

(conf. Sala I de la Cámara Federal Civil y Comercial, en “Proconsumer c/ Continental Airlines Inc.”, del 06/10/2009, citado por Loutayf Ranea, Roberto; Solá, Ernesto, “Competencia en materia aeronáutica”, La Ley Online: AR/DOC/3824/2015)

Ello así, más allá que se trate en definitiva de actos de comercio, la actividad y el régimen tarifario se encuentran regidos por un ordenamiento jurídico propio, por lo que es el fuero federal en lo civil y comercial el competente para determinar el juego del ordenamiento aeronáutico con el sistema defensivo del consumidor y el usuario, así como para entender en las cuestiones fácticas sobre la base de las cuales se ha promovido la acción (conf. CámNacApelComercial, sala E, “Unión de Consumidores de Argentina c/ LAN Argentina s/ medida precautoria”, 11/02/10, www.microiuris.com, MJ – JU-M-55149-AR / MJJ55149; ídem Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería de Neuquén, en los autos " <PER_2> Teresa c/ LAN AIRLINES S.A. s/ miento de contrato", EXP N° 459306/11, 20/11/2012).

Del mismo modo, la CSJN decidió que era competente la justicia federal para tramitar la demanda entablada en orden a la reparación de los daños y perjuicios que habría sufrido el actor por trato discriminatorio y otros incumplimientos ocurridos al tiempo de la ejecución de un contrato de transporte aéreo, por tratarse de cuestiones vinculadas con dicho servicio y por ende sujetas a las disposiciones del Código Aeronáutico, sus reglamentaciones y normas operativas de la autoridad aeronáutica (conf. “Triaca, Alberto J. c. Southern Winds L. A. S.A.”, del 11/07/2006, La Ley Online: AR/JUR/3443/2006.

Por todo lo expuesto y jurisprudencia citada se concluye que la competencia federal procede en la

Documento anonimizado por AymurAI

presente causa, por lo que corresponde confirmar en lo sustancial la sentencia de grado.

En cuanto a la queja porque la jueza ordena el archivo de las actuaciones, le asiste razón al recurrente, toda vez toda vez que la remisión al Juzgado considerado competente, responde a principio de celeridad y economía procesal, pues carece de sentido obligar a la parte actora a iniciar nuevamente el proceso, provocando inútiles dilaciones y dispendios jurisdiccionales sin sentido.

III. En virtud de ello, las costas serán impuestas al recurrente vencido (art. 69 y 70 del CPCC).

A los fines de la regulación de honorarios se tendrá en cuenta la labor profesional, el resultado obtenido, la posibilidad que las pretensiones prosperen, el resultado obtenido y pautas de los artículos 5 a 9, 32, 13 y 46 de la ley XIII N° 4, modif. N° 15.

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

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por la actora (ID 2522420) y en lo sustancial confirmar la providencia fechada el 10/9/2026.

2) Ordenar en la instancia de grado la remisión de las actuaciones al Juzgado Federal en lo Civil y Comercial de esta ciudad.

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

4) Regular los honorarios profesionales de los Dres. <PER_3> y <PER_4> , conjuntamente, en la suma de pesos equivalente a CUATRO (4) JUS, con más la alícuota del IVA si correspondiere.

5) Tener presente la reserva del caso federal –Punto XII-.

imizado por AymurAI

6) Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL Nro.841 DEL AÑO 2026
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS

Documento anonimizado por AymurAI