---- Trelew, de Mayo de 2019. ----------

---- **VISTOS Y CONSIDERANDO**: ----------

---- I.- Que la Disposición N° 154/2018 de fs. 124/128vta. aplicó multa de $20.000 a A. A. SA y multa de $20.000 a A. E. A. SA, por infracción de la Ley 24.240, con más la publicación de dicha sanción en el Diario Chubut y el Boletín Oficial. Consideró para ello que dichas empresas incumplieron con los requisitos de la oferta, la publicidad y en la información sobre el contenido del contrato de transporte aéreo, sus alcances en la operativa comercial en cuanto a la financiación del precio pactado, y la revocación de la compra, para los contratos celebrados en la web; todo ello en los términos de los arts. 4, 7, 8 y 19 de la LDC. Tuvo en cuenta también la anulación de la compra en forma unilateral y extemporánea por parte de la aerolínea, ocasionando perjuicios de diferente índole a los consumidores, en tanto —si bien se les restituyó el precio de la compra— no pudieron viajar habiendo realizado otros gastos como consecuencia del viaje, como, por ejemplo, traslados y hospedajes. ----------

---- II.- Que A. E. SA apela la resolución dictada, señalando —en primer lugar— que la oferta fue realizada por A. A. SA, siendo su parte únicamente el medio de pago elegido por el consumidor. Indica que la modalidad y precio fueron pactados entre el cliente y la aerolínea, y que cuando recibió la denuncia por parte del primero sobre los cargos incluidos en el resumen de cuenta, procedió a explicarle que, por el procedimiento de cuestionamiento de cargos del art. 26 de la Ley 25065, la aerolínea podía proceder a dar de baja la compra. Invoca el art. 43 de la Ley 25065, en cuanto le es inoponible al emisor de la tarjeta de crédito las controversias entre el titular y el proveedor, derivado de la ejecución de las prestaciones convenidas, agregando que su parte no promovió la contratación de la aerolínea. Agrega que las previsiones del Código Aeronáutico y la Resolución 1532/98 no le son aplicables a su parte. Manifiesta que a lo largo del expediente ofreció soluciones a los consumidores que se acercaban a su pretensión original, lo que no arribó a una conciliación solo por la negativa de la aerolínea a procesar la compra mediante un solo pago. Dice que, en definitiva, se cumplió con la pretensión inicial del denunciante, esto es dar de baja los pasajes, habiendo también ofrecido distintas alternativas, las cuales fueron todas rechazadas. De manera supletoria solicita la reducción de la multa impuesta, en cuanto la entiende excesiva de acuerdo a las pautas valorativas del art. 49 de la LDC. Niega un perjuicio excesivo, se hayan causado repercusiones sociales o que su parte goce de una posición dominante en el mercado. -

---- III.- Que a fs. 143/144vta. A. A. SA presenta su memorial de agravios contra la resolución en crisis. Primeramente, solicita la caducidad del procedimiento administrativo por haber transcurrido más de dos años entre el inicio de las actuaciones y el dictado de dicha resolución, en violación a la Ley VII N° 22 y a la Ley I N° 18. Dice que se traspusieron tanto los setenta y cinco días que asigna la primera para tramitar el sumario administrativo como los seis meses que establece la segunda. Manifiesta que esto viola

la seguridad jurídica. Por otro lado, cuestiona que la disposición emitida carece de fundamentación, lo que violenta la legalidad, la razonabilidad y la defensa en juicio. Indica que, en definitiva, su mandante cumplió con la pretensión de los consumidores, esto es, la baja de la operación. ----------

---- IV.- Que, de manera introductoria, debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos en la gradualidad mínima que le compete, esto es, limitada a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración. Así, se ejerce un control de legalidad que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (esta Sala, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; STJCh, SD nº 18/SRE/2002, SD nº 13/SCA/2006, y SI nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; Cassagne, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", LL, 2008-E, 1274). ----------

---- Siendo así, en primer lugar, corresponde dar tratamiento al agravio destinado a cuestionar el procedimiento seguido, particularmente, la caducidad invocada por la aerolínea en los términos del art. 6, inc. d de la Ley VII N° 22 y el art. 46 de la Ley I N° 18. ----------

---- Al respecto, esta Sala ya ha señalado que en estos casos debe analizarse en concreto si la extensión del trámite sumarial vulneró la garantía de defensa en juicio y el derecho a obtener una decisión en un "plazo razonable" (art. 18 de la CN y el inc. 1, del art. 8 de la CADH), agregando que el plazo establecido por el art. 6, inc. d de la Ley VII Nro. 22, se encuentra encaminado principalmente a que el consumidor encuentre una respuesta ágil y eficaz de parte de la autoridad de aplicación frente a la violación de sus derechos. ----------

---- A ello se suma que el ordenamiento jurídico no establece la sanción de caducidad administrativa en el incumplimiento de los plazos previstos para la administración, ya que los mismos —en general— no son perentorios sino "ordenatorios" y relativos. Así, el exceso de plazo para la terminación del sumario administrativo no torna nulo el acto administrativo sancionatorio, si la norma específica del régimen especial no prevé expresamente un plazo de caducidad para la autoridad (STJCh, SD 13/SCA/2012, con cita a Gordillo, "Tratado de Derecho Administrativo" –Macchi- tomo 4.1- Capítulo VIII. Págs. 5 y ssgs). ----------

---- Por supuesto que ello no libera a la Administración a sustanciar *sine die* las actuaciones sumariales, sino que le exige que se expida dentro de un "plazo razonable", evitando que se prolongue el estado de indefinición para el investigado (CSJN, "Losicer, Jorge Alberto y otros c/ BCRA", del 26/06/12, y en "Bonder, Aaron y otros c/ BCRA", del 19/11/13); concepto que debe apreciarse según la complejidad del litigio, la conducta de

los demandantes, y la diligencia de las autoridades competentes en la conducción del proceso (conf. STJCH SD N° 9/SCA/08, con cita al Informe de la Comisión Americana Nº 12/96 del 1/3/96). ----------

---- En los procedimientos del consumo, entonces, la cuestión temporal que prevé la norma no puede derivar en una aplicación rigorista y estricta, debiéndose interpretar razonablemente de acuerdo a las circunstancias del caso y la secuela de actos seguidos hasta la resolución, debiendo acreditarse que ello haya derivado en una situación de desprotección para quien plantee el exceso temporal en la tramitación del reclamo (conf. SICA nº 10/2014, SICA nº 18/2015, SICA N° 19/2015, entre muchas otras), lo que no ha sucedido en el caso. ----------

---- En efecto, surge del expediente que, si bien el trámite fue iniciado en el mes de junio de 2016, no existió una demora por parte de la autoridad de aplicación, sino que el trascurso del tiempo se asoció a las distintas alternativas que muestra el proceso conciliatorio previo a la imputación, el que demandó diversas audiencias de partes y ofertas entre ellas, e incluso la tramitación de recursos administrativos. Luego de ello, finalizada esa etapa, el acta de imputación de fs.1 15 fue de Junio, de 2018 mientras que la Disposición sancionatoria fue de Diciembre de 2018. ----------

---- Se puede advertir entonces que el trámite administrativo no ha sido irregular ni ha existido una dilación irrazonable o abusiva atribuible a la administración o que se haya visto violentado el derecho de defensa de las denunciadas, lo que —vale agregar— ni siquiera fue explicado concretamente por el recurrente (conf. Gozaíni, Osvaldo A., en “El debido proceso”, Ed. Rubinzal Culzoni, año 2004, Cap. VII, págs. 421 y sgtes). ----------

---- En lo que hace al fondo de la cuestión y los agravios de las partes en relación a la multa impuesta, cabe principiar recordando que la relación que se da entre el usuario o titular de una tarjeta de crédito, el emisor de la misma y los comercios adherentes, componen un “Sistema” definido por el art. 1 de la Ley 25065 como un conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales. La conexidad es el dato característico del funcionamiento de esas relaciones jurídicas interdependientes, donde el interés de las partes se satisface mediante un único negocio que requiere contratos coligados en un mismo sistema que se mantienen unidos conservando su autonomía. ----------

---- En este contexto, entonces, no cabe exigirle a priori al consumidor afectado que deba efectuar un deslinde hipotético de las respectivas responsabilidades que pudieran caberle a aquéllos en la deficiente prestación del servicio y sus posibles consecuencias dañosas (conf. SDC N° 04/2010, con cita a CNCom., Sala B, 23/02/2004, “Paternoster, Agustín J. c. Banco Caja de Ahorro y otro” - LA LEY 17/08/2004, 3), sino que deben ser estos quienes deben asumir la carga de acreditar tal deslinde; adelantando que no se advierte esfuerzo alguno en este sentido por las denunciadas. ----------

---- Las Leyes 24240 y 25065 son de orden público y complementarias, exigiéndoles a la entidad emisora el deber de informar, veraz, detallada, eficaz y suficientemente al

usuario sobre el negocio jurídico celebrado o a celebrar, vinculado con el deber de seguridad, alertando al adherente sobre las características del servicio y las consecuencias de su utilización (conf. CC0002 LM 15 RSI-14-00 I 17/08/2000, “Compañía Financiera A. S.A. c/Giagnoni, Ramón Carlos s/Cobro ejecutivo”; CC0002 LM 10 RSI-9-00 I 17/08/2000, “Compañía Financiera A. S.A. c/ Scarzello, Blanca Lucía s/Cobro ejecutivo”; JUBA, Sumario B3400020). Ello también es exigible a los proveedores o comercios adheridos, siendo imprescindible la satisfacción adecuada de la información señalada, por lo que es mandatario para los sujetos aludidos el acudir a diversos instrumentos para satisfacer acabadamente la imposición legal que, por ostentar el carácter de orden público, resulta ajena a la voluntad de las partes (conf. CA0000 MP 2437 465 S 13/12/2011, "Nueva Card S.A. c. Municipalidad de Benito Juárez s. Pretensión Anulatoria”, JUBA Sumario N° B3700529; CC0002 SM 68615 8 D-212/14 S 23/12/2014, “Arroyo, Claudia Beatriz c/ Banco Santander Rio S.A. s/ Daños y Perjuicios”, JUBA N° B2005119). ----------

---- A ello se suma que el deber de información adecuada y veraz que surge del art. 4 de la LDC se encuentra 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” (esta Sala, SICA N° 09/2015 y SICA N° 05/2016; Vallespinos~Ossola, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304). ----------

---- Así, acreditado el incumplimiento, debe calificarse como violentada dicha norma, en tanto “el deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto” (Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403; ídem esta Sala, SICA N° 14/2017; CACR, Sala A, SICA N° 228/2015). -

---- Por otro lado, encontrándonos frente a un supuesto de “*compra online*”, cabe acotar que éstas se caracterizan por una dinámica que exige una toma de decisiones lo más veloz posible, en tiempo real y sin asistencia personal del vendedor, por lo que las exigencias al cumplimiento del deber de información al consumidor busca que las decisiones del mismo sean lo más libres y racionales posibles, siendo ésta la única manera de lograr que el contrato de consumo siga viviendo y que el consentimiento permanezca relativamente a salvo (conf. CAPM, SDC N° 38/2018, con cita a Chamatropulos, D.A, "Impacto del Código Civil y Comercial en la regulación del deber de información vigente en las relaciones de consumo”, RCCyC 2016, diciembre, 18,

LLOnline: AR/DOC/3860/2016). ----------

---- En este punto, la asimetría informativa se presenta con intensidad en las relaciones de consumo, siendo el consumidor "bombardeado" por la publicidad, incitándoselo a comprar un producto que tal vez anhela, pero no conoce, se le ofrece un servicio que puede resultar atractivo pero peligroso, se le otorga crédito que puede ocasionar su sobreendeudamiento. Por ello, no hay duda que en este ámbito se impone proteger al profano frente al experto (conf. CAPM, SDC N° 38/2018, con cita a Crovi, L.D, "El deber de información en los contratos", La ley, 2016-F, 1051). ----------

---- Es por eso que el art. 7 de la ley 24240 dispone la eficacia vinculante para el emisor de toda oferta dirigida al público y es complementado por el art. 8 en cuanto establece que el contenido de la publicidad integra el contrato celebrado con el consumidor, aunque dicha publicidad no llegue a constituir una oferta según el criterio jurídico ortodoxo. Por ello, en atención al espíritu de la norma y el carácter formal de este tipo de infracciones, la sola verificación de la omisión basta, como principio, para tener por configurada la falta (conf. CACR, Sala B, SICA N° 33/2016, con cita a Farina, Juan M. “Defensa del consumidor y del usuario” Ed. Astrea, Bs. As. 2004, 3era ed., p. 212/213). ----------

---- En el caso, la conducta que han asumido las empresas denunciadas frente a estas exigencias ha sido prácticamente nula, en tanto no han realizado ningún esfuerzo para contradecir el relato de los consumidores, no acompañando los términos de la oferta y su contratación, habiendo existido distintas oportunidades en el curso del procedimiento a tales fines. ----------

---- Es por eso que, contrariamente a lo que sostiene la aerolínea recurrente, la decisión de la Oficina de Defensa del Consumidor presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, incluso con la mención del Acta de Imputación con indicación expresa de la infracción a los artículos correspondientes a la LDC, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz (conf. esta Sala, SICA nº 16/2015, SICA nº 10/2015 y sus remisiones; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad A., Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377, entre otros). Refiere a los hechos de la denuncia y a la descripción del recorrido del trámite en la etapa conciliatoria, con todas las posiciones asumidas por las partes al respecto, el acta de imputación y al descargo de la aerolínea, sin ofrecimiento de prueba, que desvirtúe la afirmación de los consumidores; valorando de acuerdo a la prueba rendida la conducta de las partes (art. 6º, incs. “a”, “b”, "f", Ley VII nº 22; art. 30, Ley I nº 18; esta Sala, SICA nº 05/2015; SICA n° 12 de 2015); lo cual —además— contó con el dictamen legal coincidente. En síntesis, contrariamente a lo que sostienen los quejosos, la Disposición en examen cuenta con motivación suficiente en relación a los hechos, su prueba y valoración, el derecho aplicable y la sanción consecuente, la cual se corresponden con la imputación no rebatida (art. 5°, ap. VIII, Dec. 896/98; arts. 26, incs. 1º, ap. "a", y 3º, 27, 28 y 30, Ley I nº 18; conf. esta Sala, SDCA nº 3/2010, SDCA

nº 03/2013, entre otros; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad A., Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377). ----------

---- Por lo demás, también se advierte del legajo que las empresas recurrentes pudieron ejercer sus descargos, no obstante, se haya agotado la aerolínea en alegaciones sin más prueba, no asumiendo las previsiones del art. 6°, incs. “a” y “b”, ley VII n° 22), mientras que la empresa de tarjeta de crédito ni siquiera presentó un descargo en su defensa. Asimismo, una vez dictada la Disposición en examen, también pudieron formular sus pretensiones recursivas que motivaron la intervención de esta Cámara de Apelaciones en su conocimiento, lo que permite descartar la arbitrariedad y las consecuencias que se pretenden por la tutela efectiva. ----------

---- En este sentido, no está de más señalar que eran las imputadas quienes resultaban interesadas en aportar elementos que permitan apartarse del valor probatorio que, por fuerza de ley, sostiene el acta de imputación, dictadas a partir de los hechos denunciados por los consumidores, quienes aportaron material probatorio en respaldo de su posición (art. 6º, incs. “a”, “b”, "f", Ley VII nº 22). No debe olvidarse que las empresas no solo deben cumplir de manera diligente, en tiempo y forma, con las obligaciones impuestas, sino que 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; Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor” Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669). ----------

---- Con la documentación agregada en la denuncia, los consumidores realizaron un relato uniforme y coincidente con su pretensión, la cual jamás fue desacreditada por las denunciadas, a efectos de rebatir la conclusión de la imputación realizada. De hecho, la aerolínea se limitó en su escueto descargo a negar la oferta original, mas no ofreció ningún tipo de prueba al respecto (como, por ejemplo, los términos en que ofreció en su sistema informático de venta de pasajes el tramo adquirido por los denunciantes), como para desbaratar los dichos del denunciante y las conclusiones de la imputación. A ello se agrega que A. E. SA ni siquiera presentó descargo, solo limitándose a acompañar al momento de presentar su apelación unas copias de una documentación que no se relacionaría con los hechos discutidos en autos; amén que se encuentra vedada la producción de prueba en la Alzada en estos procesos (STJCh, SI. Nº 38/SROE/2016).--

---- Del mismo modo, tampoco se han acreditado los dichos de esta empresa en cuanto hace a su falta de participación en la oferta formulada por la aerolínea —lo que se ha mantenido en una mera alegación que ha introducido recién en la Alzada— o que solo ha participado como un medio de pago, no habiendo promocionado el producto en los términos del art. 43 de la Ley 25065. En efecto, si se encuentra consentido que la compra

fue realizada a través de la web, habiendo invocado el denunciante hacerlo en ocasión de un período promocional o “Hot Sale”, ni siquiera fue acreditado mínimamente por la aerolínea cuales eran las condiciones que en ese momento se ofrecían los pasajes, medios de pago, financiaciones, etc. o cuáles eran las condiciones que en aquel momento ofrecía la tarjeta de crédito en pasajes. ----------

---- Vale agregar que no conmueve la sanción impuesta a esta empresa el hecho que haya tenido una mayor o menor participación en la etapa conciliatoria, en tanto, terminada ésta, tenía la carga de presentar descargo y ofrecer prueba respecto de su invocada falta de responsabilidad, lo que no produjo, siendo pasible de las consecuencias negativas de ese imperativo del propio interés. ----------

---- Por otro lado, tampoco corresponde responsabilizar a los consumidores por la baja de los pasajes por parte de la aerolínea en el argumento que ésta era su pretensión original, en tanto surge evidente del expediente que éstos la modificaron antes de la imputación frente el fracaso de la audiencia conciliatoria de fs. 29/30 y ante la demora de la aerolínea en contestar a su propuesta (fs. 36 y 42), siendo razonable que —en dicho contexto— hayan procedido a reorganizar su viaje a Europa y realizar distintas reservas en traslados, excursiones y hotelería. ----------

---- Finalmente, en cuanto hace a la multa aplicada, el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doc. arts. 3° y 37, LDC; art. 6°, inc. “b”, ley VII n° 22; conf. Buccheri, en "Manual”, cit., p. 443; esta Sala, SICA nº 05/2015, SICA nº 02/2015, SICA nº 10/2014, entre otras). También lo es que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el art. 49 de la LDC, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente conmovidas por los recurrentes (art. 6º, inc. "f", párr. final, Ley VII nº 22; conf. CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740), y que la autoridad de aplicación mencionó expresamente; en concreto, el perjuicio resultante para los usuarios denunciantes y la posición de las empresas en el mercado local e internacional; justificando suficiente y razonablemente la cuantía de la sanción (que por ley, como posible, puede variar entre $100 y $5.000.000: art. 47, Ley 24.240). ----------

---- En conclusión, 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, su fundamento y cuantía. ----------

---- Por último, en cuanto a que las recurrentes hicieron "reserva" del caso federal, no hay elementos para analizar del modo en que fue introducida la cuestión, ya que se invocaron derechos constitucionales por mera implicancia, en forma genérica, y que las cuestiones federales no fueron postuladas expresamente por el interesado, en tanto no hay desarrollo ni encuadre del caso en el art. 14 de la Ley 48 (conf. STCh, SI nº 25/SROE/2011; esta Sala, SIC nº 73/2010, SIC nº 39/2010). ----------

---- V.- Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a los recurrentes perdidosos (art. 70, CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios de los Dres. W. M. C. D. y G. H. U., apoderados de A. E. A. SA y A. A. SA, respectivamente, en la suma equivalente a 11 JUS, para cada uno, incluyendo el plus procuratorio (arts. 5º, 6º, 6bis, 7º, 8º y 13 de la Ley XIII nº 4). ----

---- Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew; **RESUELVE**: ----------

---- CONFIRMAR la Disposición N° 154/2018 de fs. 124/128vta. en todo aquello que fuera materia de agravios. ----------

---- IMPONER las costas a los recurrentes perdidosos. ----------

---- Regular los honorarios de los Dres. W. M. C. D. y G. H. U., en la suma equivalente a 11 JUS, para cada uno. ----------

---- Regístrese, notifíquese y devuélvase. ----------

NATALIA I. SPOTURNO	MARCELO F. PERAL	FLORENCIA CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA	PRESIDENTE	JUEZA DE CÁMARA

----------REGISTRADA BAJO EL N° _____ DE 2019 – SICA - CONSTE. ----------

GUILLERMO N. W.

SECRETARIO DE CÁMARA