---- Trelew, 02 de junio de 2022. ----------

---- **VISTOS**: Los recursos de apelación interpuestos y fundados por la codenunciadas “D. S.A.” (en adelante “D.”) a fs. 131/139 (10/01/22, a las 9.30 hs.) y “L. A. G. S.A.” (en adelante “L.”) a fs. 140/149 (10/01/22, a las 12.55 hs.) contra la Disposición N° 179/21 DGDCyPU de fs. 114/119vta. (28/12/21), concedidos mediante Disposición N° 02/2022 DGDCPCyU de fs. 150/vta. (19/01/21).----------

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

---- I.- Preliminarmente, cabe señalar que, en tanto el recurso de apelación de L. fue presentado por el Dr. E. F. C. invocando el carácter de gestor sin que la codenunciada haya ratificado tal gestión o haber hecho presentación alguna en el plazo que prevé el art. 49 del CPCC, corresponde declarar ineficaz la apelación presentada y, corolario de ello, firme la Disposición N° 179/21 DGDCyPU respecto a “L. A. G. S.A.”. ----------

----II.- Mediante la Disposición recurrida el Director General de Defensa del Consumidor y Protección de los Usuarios dispuso –en lo pertinente– sancionar a “D. S.A.” y “L. A. G. S.A.” con una multa de $150.000 a cada una por infracción a los arts. 4 y 19 de la ley 24.240 y fijar una indemnización en concepto de daño directo por los daños sufridos por la Sra. C. G. N. en la suma de $370.075, en virtud del valor de mercado del producto en cuestión conforme los considerandos respectivos.

---- Para ello, tuvo en consideración que, respecto a la infracción al artículo 4° de la LDC, las empresas vulneraron la norma al omitir brindar información con los alcances y en los términos exigidos por la ley, amparándose ambas firmas en responsabilidades de la otra, diciendo que no contaban con la información pertinente por encontrase en poder de la otra. Así -añade- “L.” indicó que no pudo dar respuesta a la consumidora sin los números de Tickets y “D.” expresó que no sabía si había vuelos disponibles, y, en el medio de ellas, la consumidora no consiguió hacer uso de sus pasajes. ----------

----Expuso que esa falta de comunicación o defecto en la relación comercial de las empresas no puede ser trasladada al usuario, como se pretende, que no cuenta más que con una página de internet para comunicarse con la empresa “D.” y que rara vez le contesta o lo hace de manera evasiva. Agregó que a fs. 46 la consumidora informó que se le otorgó un cambio de pasaje no solicitado y cuando ingresó a la app para intentar utilizarlo no pudo realizar ninguna acción respecto a la forma de cambio de los pasajes, los cuales habrían quedado abiertos hasta el 30/12/2021. ----------

----Sostuvo que, si bien a raíz de la pandemia por COVID-19 se suspendieron los vuelos con destino internacional, provocando su necesaria reprogramación, en ningún momento se le brindo información clara y de posible concreción a la consumidora, conllevando a la pérdida de los pasajes adquiridos ante la imposibilidad poder concretar una nueva fecha de viaje a través de los medios indicados en la página por lo que el voucher/reprogramación que se le otorgó resultó inoperante; no por su vencimiento sino porque desde la misma página donde se le concedió la prórroga se le impidió su utilización, sin brindar explicaciones atendibles. ----------

----En lo que respecta a la infracción del art. 19 de la LDC, expresó que la contratación del servicio de transporte con la línea aérea, ya sea en forma directa o a través de una empresa que cumple con servicios de intermediación como los es D., conlleva el

cumplimiento de la obligación principal asumida, en el caso el viaje de ida y vuelta, conforme se pactó.----------

----Efectuó una reseña de las circunstancias que se suscitaron a fin de concluir que la aplicación de la codenunciada D. no le permitió hacer una nueva reserva a la consumidora con fechas nuevas ni ninguna otra acción. ----------

----Añadió que la situación mundial producida por el COVID 19 no excusaba a las empresas de cumplir con las obligaciones asumidas sino que debían adecuarlas de acuerdo a las posibilidades y dentro de los parámetros establecidos por la normativa que se dictó en consecuencia, Decreto 297/20 y Ley 27563, que establecen que ante la imposibilidad de realizar el viaje como consecuencia del COVID, las empresas debían entregar una voucher u ofrecer la reprogramación, para ser utilizado 12 meses después a que finalizara toda medida, y en caso que el mismo no fuera utilizado o incluso a opción del consumidor debían proceder a la devolución del monto abonado.----------

----Indicó que las empresas no permitieron que la Sra. N. reprogramara su vuelo, lo que intentó en diferentes oportunidades, como tampoco procedieron a la devolución de la suma abonada a su solicitud, sino que declinaron su responsabilidad entre una y otra a fin de evitar cumplir con su obligación legal.----------

----Señaló que la responsabilidad de ambas no es sólo objetiva sino también solidaria conforme lo dispuesto por el art. 40 de la LDC, por lo que ambas empresas resultan responsables, ya que no respetaron los términos ni los plazos de devoluciones establecidos, ni la confección del respectivo ticket de vuelo. ----------

----En lo concerniente al daño directo, señaló que la consumidora solicitó la devolución del dinero invertido actualizado y que se encuentran materializados los presupuestos objetivos para que se configure el mismo. ----------

----Indicó que, en base a la cuantía del daño, correspondía determinarlo en la suma de $370.075, conforme surge de la cotización del mismo vuelo entre los meses de marzo/abril de la página de D.----------

----En cuanto a la sanción, expuso que debía imponerse por la suma de $150.000 a cada una de las codenunciadas D. y L. en virtud de la infracción a los arts. 4 y 19 de la ley 24.240 y arts. 27 y 29 de la ley 27.563. ----------

----Para ello tuvo en cuenta la posición de mercado de las infractoras y el efecto disuasorio que se debe procurar, e indicó que debía tenerse presente que el costo de la multa no podía ser inferior al beneficio del incumplimiento, ya que cuando es más barato pagar una multa que mejorar un servicio, el servicio empeora. ----------

----III.- Contra dicha Disposición se alza la codenunciada D. y, luego de efectuar una reseña de la actividad comercial que realiza, así como del caso y la decisión impugnada, indica que se agravia de que se haya considerado que se infringieron los artículos 4 y 19 de la LDC y por la falta de fundamentación en la graduación de la sanción impuesta. ------

----En lo referente a la infracción del art. 4 de la LDC, señala que le fue informado a la consumidora las características esenciales del contrato así como los sujetos involucrados, los derechos y las obligaciones asumidas por las partes antes, durante y después de la contratación de la reserva adquirida. ----------

----Manifiesta que, en base al historial de comunicaciones con la denunciante, se puede

observar que D. no incumplió con su deber de informar ya que su parte siempre estuvo a su disposición, informando todo lo ofrecido por L. ----------
----Refiere a las comunicaciones que le envió a la consumidora para sostener que su parte cumplió con el deber de informar todo lo relacionado con la reprogramación de la reserva y que las políticas de L. no permitían el reembolso total o la cancelación de los tickets, por lo que –afirma– su parte solicitó en dos ocasiones la citación de la aerolínea a fin de intentar la cancelación de la reserva, lo que fue denegado por la autoridad administrativa.-
----Expone que volvió a comunicarse con la aerolínea a fin de obtener las alternativas de la reserva y lo dejó plasmado en el descargo presentado, pero fue imposible comunicarse con la denunciante a fin de que escoja una de las opciones, lo que no fue mencionado por la autoridad administrativa. ----------
----Respecto a la infracción del art. 19 de la LDC, indica que brindó a la denunciante las alternativas de fechas para modificar su vuelo y que el cambio de reserva estaba disponible hasta el 15 de mayo a las 17.48 hs. pero la denunciante no volvió a responder ni confirmar el cambio de fecha, por lo que la solicitud fue cerrada y, por ello, no se puede traducir en un incumplimiento de las obligaciones asumidas por su parte como agencia de viajes. Añade que los arts. 27 y 29 de la ley 27.563 no pueden ser aplicados al agente intermediario de viajes. ----------
----Seguidamente, indica que en la Disposición no se expusieron los fundamentos para imponer la multa y la cuantía de ésta, ya que fue escasa la fundamentación para determinarla, constituyendo una violación al principio del debido proceso. ----------
----Expresa que la Disposición se limitó a citar las distintas variables del art. 47 de la LDC sin relacionarlas con los hechos de la causa. Indica que el monto de la multa impuesto resultó arbitrario y absurdo ya que no se expresó el perjuicio real y cuantificable que sufrió el consumidor en relación a su reclamo; el beneficio que obtuvo D.; el grado de intencionalidad y la gravedad de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización como dispone el art. 49 de la LDC.----------
----Solicita que se deje sin efecto la multa o, en su defecto se reduzca al mínimo legal.----
----Subsidiariamente, plantea nulidad absoluta e insanable del daño directo aplicado para el caso de que se considere que la autoridad administrativa cuenta con facultades para aplicarlo.----------
----Indica que el daño directo aplicable es el que resulta de los daños materiales inmediatos ocasionados al consumidor. Efectúa algunas consideraciones respecto a los requisitos formales que deben cumplirse para que la autoridad de aplicación lo aplique y el régimen excepcional que implica, para concluir que la autoridad de aplicación no cuenta con competencia para la aplicación del instituto al no reunir los presupuestos establecidos por el art. 40 bis de la LDC, lo que -afirma- conlleva que no pueda determinarse el resarcimiento aludido. ----------
----Finalmente, hace reserva del caso federal y efectúa el petitorio de estilo.----------
----IV.- Preliminarmente, se pone de resalto que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por las apelantes en sus expresiones 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.----------

----Es que, los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas sus argumentaciones sino tan solo pronunciarse acerca de aquellas que se estimen conducentes para fundar sus conclusiones y resulten decisivas para la solución de la controversia (Conf. C.S.J.N., Fallos 307:2216). ----------

----Sentado ello, corresponde ingresar, en primer término, al análisis del agravio referido a la aplicación de la multa por haberse considerado infringidos los arts. 4 y 19 de la ley 24.240.----------

----En primer lugar corresponde señalar, tal como lo hizo la autoridad administrativa, que la responsabilidad que pesa sobre las empresas codenunciadas, además de ser objetiva, es solidaria en virtud de lo dispuesto por el art. 40 de la LDC. ----------

----En razón de ello, resultan estériles las referencias que cada una realiza respecto a la actitud llevada a cabo por la otra a fin de resolver el conflicto que nos ocupa.----------

----Sin embargo, cabe destacar que sí se debe tener en cuenta tales manifestaciones a los fines de verificar que en la especie ambas proveedoras pretendieron desligarse de la responsabilidad que les cabía mutuamente, lo que también fue advertido por la autoridad administrativa a fin de aplicar y cuantificar la sanción respectiva. Ello, en tanto el Director General puso de resalto que ambas alegaron que no contaban con la información pertinente para dar solución al problema de la consumidora por encontrase dicha información en poder de la otra, ya que “L.” indicó que no pudo dar respuesta a la consumidora sin los números de Tickets y “D.” expresó que no sabía si había vuelos disponibles. ----------

----Pues bien, lo cierto es que se encuentra acreditado en la especie que la consumidora no pudo gozar de los pasajes aéreos que había adquirido y ante la falta de comunicación que denuncian las empresas entre ellas mismas, no se pudo resolver el inconveniente sufrido por la misma, al haberse omitido o, bien, brindado la información pertinente de una manera claramente defectuosa. ----------

----En tal sentido, no puede soslayarse, entre otras cosas, que D. no pudo –o no quiso– brindar una solución concreta al requerimiento de la consumidora respecto a las fechas en que ella pretendía viajar, luego de haberse modificado su vuelo en diversas ocasiones. Además, no hizo alusión alguna al hecho denunciado por la consumidora respecto a que su página web, en determinado momento, no le permitió efectuar acción alguna cuando intentó buscar nuevas fechas de viaje para gozar de sus pasajes que se encontraban “abiertos”, sino que la empresa se limitó a indicar que la imposibilidad de encontrar vuelos en las fechas que deseaba la Sra. N. no dependía de ella sino de la aerolínea, alegando su calidad de agencia intermediaria –lo que, vale destacar, fue expuesto en todo el transcurso del presente procedimiento para intentar desprenderse de su responsabilidad–

----En tal sentido, --debe recordarse 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, 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). ----------

----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).----------

----De tal modo, resulta patente que D. no brindó una información clara y precisa a la consumidora que le permitiera optar por una solución concreta a su problema que no era, ni más ni menos, que poder usufructuar los pasajes aéreos que había adquirido hacía casi dos años atrás (el 16/11/2019, ver factura de fs. 14). ----------

----Está claro que no resultan suficientes los ofrecimientos de dinero o cambios de pasajes sujetos a disponibilidad pero con diferencias de tarifa si las hubiera que menciona la codenunciada en su impugnación para no tener por configurada la transgresión al art. 19 de la LDC. Pues, como se observa en las constancias obrantes, la consumidora, pretendía en un primer momento que se le provean nuevos boletos sin modificación de tarifa o la devolución del dinero al precio actualizado de los pasajes y, al no lograr su primer cometido, optó definitivamente por mantener su segundo requerimiento. ----------

----Es decir, en ningún momento la codenunciada ofreció cumplir con las condiciones y demás circunstancias pactadas oportunamente, brindando una solución acorde a la petición de la consumidora.----------

----Nunca debe perderse el rumbo respecto 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, lo que incluye no sólo las reglas de fondo sino también las de forma. Por eso, en este caso, debe tenerse presente que nos encontramos ante una persona que sacó pasajes aéreos para viajar con un familiar en plan vacacional y se encontró enmarañada en una red de empresas que se atribuían recíprocamente la culpa, más no le solucionaban el problema concretamente. Eso en el marco de un sistema de atención, como es el web o el telefónico que estas empresas generalmente ofrecen, donde usualmente se presentan altas dificultades para que la persona corriente encuentre respuesta efectiva a sus inconvenientes (dificultad del sistema, deficiente información, largos tiempos de espera, discontinuidad del trámite entre operadores, etc.). En este contexto, no puede soslayarse que, el hecho de que el consumidor se presente ante la autoridad de aplicación para que los responsables le den una respuesta efectiva, debería motivar a los involucrados a –lejos de escudarse en cuestiones técnicas- encontrar una solución rápida, proactiva, adecuada y efectiva dentro del procedimiento administrativo a la persona que confío originalmente en sus servicios. El hecho que un reclamo de esta naturaleza arribe a esta instancia demuestra, más que

la defensa de intereses controvertidos, la tozuda posición comercial de quien no ha comprendido la finalidad del sistema ni el mercado donde interactúa. ----------

----Al respecto, se ha señalado que la infracción prevista en el art. 19, Ley 24240 (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 se requiere daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley, sin que pueda ser causa atenuante, en principio, el hecho de que las partes en juego hayan arribado a un acuerdo conciliatorio posterior a la oportunidad procesal prevista en la propia ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conf. A. E. A. S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004 /// CNCAF Sala II; 13/07/2006; Rubinzal Online; RC J 2023/06).----------

----No obsta al cumplimiento de dicha obligación el hecho de que los vuelos hayan sufrido cancelaciones y modificaciones a causa de la pandemia por Covid-19, lo que – en definitiva– fue considerado por la denunciante a fin de no ser tan rigurosa con su reclamo. Es que, una vez que la frecuencia de dichos vuelos fue reanudada, no cabía más que dar una solución concreta que satisfaga la petición de la consumidora de viajar en las fechas que pretendía.----------

----Nótese que nada dice la codenunciada respecto a que la Sra. N. manifestó que *“Para sacarnos la duda, si había vuelos en esos días, ingresamos a D. nuevamente e intentamos comprar un nuevo vuelo y allí aparecían vuelos disponibles los días que nosotras queríamos y con la misma empresa G. L., por lo cual concluimos que en las fechas que elegimos hay vuelos pero D. no nos permite tomarlos”* (ver denuncia, fs. 2, último párrafo), sino que mantiene su postura evasiva de responsabilidad achacando la misma a la otra empresa involucrada, sin considerar – como se dijo *ut supra*– que, en definitiva, era responsabilidad de ambas brindar una solución a la consumidora concreta y acorde a lo pactado. ----------

----Por tales razones, corresponde confirmar la sanción impuesta a las codenunciadas por infracción a los arts. 4 y 19 de la LDC.----------

----V.- En cuanto al monto de la sanción que la autoridad administrativa impuso por la suma de $150.000 para cada codenunciada, cabe poner de resalto que el Director General tuvo en consideración que las sanciones deben tener un efecto disuasivo de las conductas reprochadas, más sin aportar otro dato concreto relacionado con la causa que permita inferir que el monto de las multas resultó acorde a los incumplimientos verificados. ---------

----Pues bien, según las constancias del expediente, las queja de la denunciante se originó por no haber podido usufructuar los pasajes que había adquirido a fines del año 2019 por la suma total de $62.205 (ver documental de fs. 9 y 14) y que a la fecha del dictado de la Disposición recurrida (28/12/2021), conforme señaló el Director General, tenían un valor de $370.075. ----------

----En tal sentido, tiene dicho esta Sala en SICA 06/18, entre otras, que la sanción

administrativa para ser adecuada y proporcional debe, además de recitar los presupuestos establecidos en el art. 49 de la LDC, explicitar cómo esas pautas serán articuladas para resolver el caso concreto. ----------

----Es decir, la autoridad administrativa debió explicar cómo esos criterios de cuantificación previstos en la ley le permitieron deducir que, frente a las cuestiones fácticas ventiladas en autos, correspondía aplicar una sanción, en el caso de la codenunciada D. –recuérdese que la Disposición se encuentra firme para L.–, casi equivalente al valor de la mitad de los pasajes actualizados a las que se condenó a las codenunciadas a pagar como daño directo. ----------

----Es en la trascendente articulación fáctica de las normas jurídicas en donde la resolución administrativa yerra, en simultáneo, por exceso y por defecto. Veamos esta cuestión. En primer lugar, resultan un tanto vagas las formulaciones que realiza respecto a la función disuasiva de las multas sin referir concretamente al caso de marras y las circunstancias que rodean el incumplimiento de las codenunciadas, recuérdese que si bien se verificó la transgresión de la norma, los incumplimientos tuvieron su origen en una situación de fuerza mayor como es la pandemia por COVID19 y que, mal o bien, D. intentó conciliar con la consumidora en el procedimiento. En segundo lugar, carece de concreción al no haber sido capaz de explicar la autoridad administrativa de que manera aplicó las reglas legales genéricas al caso concreto que estaba resolviendo. Y, debe decirse, que ambos defectos son insalvables porque una resolución administrativa que omite considerar las cuestiones fácticas es dogmática o arbitraria.----------

----La jurisprudencia apoya este criterio y en más de un pronunciamiento ha dicho que: *En suma, cuando la Administración impone una sanción en los términos del inciso a) del art. 18 de la Ley…, debe considerar los supuestos contemplados en el art. 49 de la ley N° 24.240, además de los establecidos en el art. 19 de la Ley N° 747, de acuerdo con las circunstancias fácticas del caso. (*Cam. Nac. Apelac. Contec. Adm. Fedral, CABA, Sala II, Jumbo Retail Argentina SA c. GCBA s/ recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor, 22/03/2018, La Ley, Cita Online: AR/JUR/5549/2018). ----------

----En ese orden de ideas, se entiende que la aplicación de una multa de $ 150.000 a cargo de la codenunciada D. es desproporcionada, por lo que deberá ser reajustada en la suma de $ 75.000 por estimar que dicho importe satisface el fin disuasorio perseguido con su imposición y resulta adecuado y proporcional a las infracciones verificadas en estos actuados y las circunstancias que la rodearon. Para ello, también se consideró que fue desestimada la existencia de una infracción al art. 7 de la LDC que fuera incorporado en el acta de imputación N° 55/2021 DGDyPCyU/STR (fs. 71/72). ----------

----VI.- Seguidamente, corresponde ingresar al cuestionamiento efectuado por D. en cuanto a que se debe declarar la nulidad absoluta e insanable del daño directo aplicado por entender la quejosa que la autoridad administrativa ejerció facultades que son propias de organismos jurisdiccionales. ----------

----Sobre el particular, cabe poner de resalto que esta Sala se ha expedido respecto a la competencia de la autoridad administrativa para fijar indemnizaciones en los términos dispuestos por el art. 40 bis de la LDC, entre los que se pueden mencionar la SICA N° 1/2021. En ellos, se dejó en claro que el propio art. 40 bis de la ley 24.240 atribuye

expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones, lo que encontraría su justificación en la especialización de la autoridad de aplicación de la L.D.C. en los distintos aspectos de las relaciones de consumo. La finalidad de la L.D.C., en este aspecto, es lograr un mecanismo ágil para permitir el resarcimiento del consumidor en los casos de daños de escasa cuantía. Por tanto, la asignación de la jurisdicción a la autoridad de aplicación que contempla el art. 40 bis, aparece consistente con el "objetivo económico y político considerado por el legislador" -tal como dijera la Corte en el caso "Ángel Estrada y Cía S.A. c. Secretaría de Energía y Puertos" Fallos: 328:651" que la propia recurrente cita-, el que resulta plenamente razonable de acuerdo al principio tuitivo a favor del consumidor y el usuario, que impera en la ley 24.240.----------

----Se expuso, además, que se cumplen los demás requisitos que la Corte puntualizara en el antecedente citado para validar constitucionalmente la jurisdicción administrativa, que comprenden: que los organismos dotados de jurisdicción hayan sido creados por ley, que esté asegurada su independencia e imparcialidad, y que sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente. ----------

----En tal sentido, se indicó que la creación por ley surge en primer lugar del propio texto del art. 40 bis que confiere a la autoridad de aplicación la función jurisdiccional en cuestión. Por su parte, tal como quedó en claro de la reseña normativa efectuada en el antecedente mencionado, tanto el art. 41 de la LDC, como la ley VII- N° 22, el decreto Nro. 1545/06 y la ley VII Nro. 53 –en el ámbito provincial–, dan cuenta de que se encuentra cumplido el requisito de creación legislativa de la autoridad de aplicación pertinente. ----------

----Además, la independencia e imparcialidad del organismo administrativo se presume dado que se trata de una oficina estatal ajena a los intereses personales de los usuarios y consumidores y de las empresas o sujetos denunciados. Ello claro está, no priva a la dirección en cuestión de que oriente su actividad de acuerdo al principio tuitivo a favor de los primeros, ya que dicha directiva se encuentra contemplada expresamente, no sólo en la ley 24.240 (conf. art. 1 y concs.), sino también y primeramente en los textos constitucionales, tanto nacional (art. 42) como provincial (art. 33).----------

----Por último, el control judicial se encuentra resguardado con la propia previsión de apelación del art. 40 bis de la L.D.C. y la vía recursiva contemplada en el art. 7 de la ley VII Nro. 22. ----------

---- En síntesis, de todo lo argumentado, corresponde rechazar el planteo de la recurrente y confirmar la competencia de la autoridad administrativa en la aplicación del daño directo establecido por el art. 40 bis de la LDC.----------

----VI.- Sentado ello, en cuanto al monto del daño directo que cuestiona la recurrente por considerar excesivo, cabe poner de resalto que desde el inicio de las actuaciones y en diversas oportunidades la consumidora reclamó expresamente que pretendía la devolución del dinero actualizado abonado por los pasajes en cuestión teniendo en cuenta el proceso inflacionario de público conocimiento (ver fs. 3, anteúltimo párrafo; fs. 35, último párrafo; acta de fs. 48).----------

----Por tal motivo, el Director General indicó que tomó en cuenta "*… a los fines de determinar el menoscabo sufrido en el patrimonio del consumidor el valor de mercado actualizado de los pasajes adquiridos. Dos vuelos ida y vuelta Buenos Aires – Medellín*

[…] Por todo lo expuesto corresponde aplicar daño directo a favor del consumidor por la suma de PESOS TRESCIENTOS SETENTA MIL SETENTA Y CINCO ($370.075), conforme surge de la cotización del mismo vuelo entre los meses de Marzo/Abril en la página de D., al dia de la fecha (22/15/2021)”, a los que además ordenó aplicar los intereses correspondientes.----------

----En tales condiciones, se observa que el razonamiento de la autoridad administrativa resultó acorde a las pretensiones de la consumidora, lo que fundamentó en el valor actualizado de los pasajes en cuestión que surgían de la propia página de la codenunciada D. ----------

----Al respecto, la codenunciada nada dice al respecto, esto es, cuál es el valor actual de los pasajes aludidos, para poder rebatir de manera concreta la argumentación del Director General para arribar a su decisión.----------

----Es que, justamente, es ella la que cuenta con dicha información de manera precisa por ser la titular de la página web que mencionada la autoridad de aplicación y la encargada de proveer de tal servicio. ----------

----No debe soslayarse que, conforme su actual redacción el daño directo contemplado en el art. 40 bis de la LDC se refiere a*: 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, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios…* (Art. 40 bis, LDC, primer párrafo). -----

----Por todo lo expuesto, corresponde desestimar este agravio dirigido a cuestionar el monto del daño directo y, en consecuencia, confirmar la Disposición impugnada al respecto. ----------

----VII.- En conclusión, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada –con excepción a lo referente al monto de las sanciones aplicadas–: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz. 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 corresponde 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;; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377). ----------

----En cuanto a la multa aplicada, que aquí nos ocupa, surge que 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).----

----Ello, claro está, sin perjuicio de que no se verificaron en la especie que haya resultado adecuado el criterio del Director General para graduar la sanción de D. conforme las prescripciones de la LDC. ----------

----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, sin perjuicio de lo expuesto respecto a su cuantía con relación a D……..----------

----Por todo ello, corresponde revocar parcialmente la Disposición N°179/21 DGDCyPU de fs. 114/119vta. para disminuir el monto de la sanción aplicada a D. a la suma de $75.000, confirmándola en todo lo demás que ha sido motivo de agravios.----------

----En atención al resultado obtenido, corresponde que se impongan las costas a las apelantes dada la calidad de vencidas y en virtud del principio objetivo de la derrota, teniendo en consideración que la disminución del monto de la sanción que aquí se dispone no tiene la virtualidad suficiente para modificar el principio aludido (arts. 69 y 70 del C.P.C.C.).----------

----En virtud de ello, se regulan los honorarios del Dr. M. C. D., letrado apoderado de la codenunciada D., por sus labores en esta sede, en el 3,5 % del monto de las sanciones –sumadas– e indemnización impuesta en concepto de daño directo. En caso que la suma resultante sea inferior al mínimo legal de 8 jus, se regulará este último (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel. Sin regular honorarios al Dr. E. F. C. en atención a la inoficiosidad de las tareas realizadas. ----------

----En su mérito, la sala “B” de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**----------

----I) DECLARAR la ineficacia de la apelación interpuesta el 10/01/22 por el Dr. E. F. C. invocando el carácter de gestor de “L. A. G. S.A.”, y firme la Disposición N° 179/21 de fs. 114/119vta de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios respecto a la mencionada codenunciada.----------

----II) REVOCAR PARCIALMENTE la Disposición N°179/21 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios para disminuir el monto de la sanción aplicada a “D. S.A.” a la suma de $75.000, confirmándola en todo lo demás que ha sido motivo de agravios. ----------

----III) IMPONER las costas generadas en esta alzada a las apelantes vencidas (arts. 69 y 70 del C.P.C.C.). ----------

----IV) REGULAR los honorarios del Dr. M. C. D., letrado apoderado de la codenunciada “D. S.A.”, por sus labores en esta sede, en el 3,5 % del monto de las sanciones –sumadas– e indemnización impuesta en concepto de daño directo. En caso que la suma resultante sea inferior al mínimo legal de 8 jus, se regulará este último (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel. ----------

----V) SIN REGULAR honorarios al Dr. E. F. C.----------

----VI) TENER PRESENTE la reserva del caso federal efectuada por la codenunciada.----

----VII) DEJAR constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y por hallarse en uso de licencia el Sr. Juez de Cámara Dr. Aldo Luis De Cunto (art. 9 del Acuerdo Extraordinario Nro. 3145 S.T.J. y art. 274 del CPCC). ----------

----VIII) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVASE.----------

GUILLERMO NICOLÁS WALTER
JUEZ DE CAMARA

SERGIO RÚBEN LUCERO
PRESIDENTE

--- **REGISTRADA BAJO EL Nº 011 DE 2022 – SICA.- CONSTE.-**

PABLO SEBASTIÁN ETCHART
SECRETARIO DE REFUERZO