Puerto Madryn, julio de 2022

VISTO Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados "**O., J. R. c/ D.. COM.AR SA s/ Presunta Infracción Ley 24.240" (Expte. N° 14/22)**, venidos de la Dirección de Defensa del Consumidor de la ciudad de Puerto Madryn (Expte. N° 255 ODC-MPM-AÑO 2021), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la denunciada a fs. 120/128 contra la Disposición N° 84/2021 ODC.

I.- El acto puesto en crisis. En lo que interesa la Disposición de la ODC atacada resolvió lo siguiente: *"ARTICULO 1°: Aplíquese multa de acuerdo a lo previsto por el artículo 26 de la Ordenanza 11.950, a D..COM.AR CUIT Nro X. con domicilio denunciado en estos actuados, y de acuerdo a los considerandos respectivos. Dicha Multa será por la suma de por la suma de PESOS CIEN MIL ($100.000), las que serán transferidas a la siguiente cuenta de la municipalidad de Puerto Madryn […] ARTICULO 3°: DISPONER que D..COM.AR, dentro del plazo de diez (10) días hábiles de firme la presente, proceda a abonar al Sr. O., cuyos datos obran en autos, en concepto de infracción a los arts. 4, 10 bis y 40 bis de la Ley 24.240, la suma de PESOS SETECIENTOS MIL ($700.000), cifra comprensiva de todos los conceptos imputados a la denunciada, hasta el día de emisión de la presente disposición. La suma mencionada será transferida en forma electrónica al Sr. O.…"*

II.- La apelación. El recurso presentado por la apelante, luego de un extenso exordio tendiente a mostrar que su régimen especial de regulación torna inaplicable la ley de defensa del consumidor en las presentes, plantea concretamente sus agravios en los siguientes términos: "*Agravia a mi representada que la ODC decida sancionar a mi mandante y ordenando el pago de daño directo a favor del consumidor, entendiendo erróneamente que ha infringido los artículos 7°, 8° bis y 40° bis de la Ley 24.240".*

En *primer término*, sostiene que no ha existido infracción al artículo 7 de la Ley 24.240, dado que las cancelaciones de las prestaciones exceden completamente el accionar de la denunciada.

Indica que intentó infructuosamente comunicarse con la denunciante a fin de que proporcione datos bancarios a fin de dar curso a devoluciones de tours y servicios, lo cual imposibilita las gestiones de reembolso.

Reitera que la denunciada es solo intermediaria y que la Ley 27.563 tuvo por finalidad proteger el turismo nacional y no perjudicarlo, razón por la cual, *"la interpretación debe ser efectuada a favor de las empresas de turismo, que esa ley tiene intención de proteger"*.

En *segundo lugar*, postula que no ha existido infracción al artículo 8 bis de la Ley 24.240 visto que no ha acreditado el denunciante trato indigno para con su condición de consumidor. Destaca que en todo momento gestionó de manera diligente en su calidad de intermediaria, reiterando que es el denunciante quien ha frustrado sus gestiones.

En *tercer término*, plantea que la ODC carece de competencia para aplicar el artículo 40 bis de la Ley 24.240 ordenando indemnizar el daño directo.

En *cuarto lugar*, cuestiona la falta de fundamentación de la sanción, tildándola de excesiva y poco clara. Invoca que no se estaría dando cumplimiento a las pautas prescriptivas del artículo 49 de la LDC.

Por último, plantea en subsidio la nulidad.

III. Consideraciones liminares.

III.A.- Los contornos del reclamo. Las presentes versan sobre el reclamo efectuado por un particular que exige el reembolso de las sumas abonadas en contraprestación de la adquisición de un paquete turístico que incluía tramos aéreos, alojamiento en hotel, traslado de aeropuerto a hotel ida y vuelta, asistencia al viajero, y excursión con fecha de viaje programada. Se

puso de relieve que el paquete fue adquirido con anterioridad a la pandemia, en fecha 21/12/2019.

Conforme los términos del mismo reclamo, la fecha inicial del viaje fue 25/04/2020, luego reprogramada para el 23/10/2020, habiéndose abonado un total $ 258.941,28 en concepto de precio por pasajes aéreos.

A los efectos de ceñir las valoraciones que habrán de ser vertidas en el presente pronunciamiento, es necesario determinar puntualmente cuál es el reclamo del denunciante en sus mismos términos, *v.gr.*: *"Por lo expuesto, y dado que la Pandemia es el caso fortuito por el cual se decide cancelar el viaje, debe la empresa transportadora (o agencia) receptar la cancelación y devolver el dinero abonado, en su totalidad, sin penas ni retenciones ni mayores trámites burocráticos. II.-PETICIÓN: 1.- Solicito: que cese la infracción a la Ley de Defensa al Consumidor 24.240, por los daños causados por el servicio (art. 5) dado el incumplimiento con el contrato en los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos (arts. 7 y su reglamentación Decreto 1798/94, 8, 10 bis y 29), la información adecuada (art. 4), el trato digno (art. 8 bis), y tratar de imponerme cláusulas abusivas realizadas en contratos formularios (arts. 37, 38 y 39), y los dispositivos de la res. 104/2005, Ley de Agentes de Viajes N° 18.829, en su art. 8°, reformado por la Ley 22.545, Art. 9 de Ley Lealtad Comercial (N° 22.802) cumpliendo en forma inmediata con mi reclamo o en su defecto restituyendo lo pagado, todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan. 2. Daño Directo, dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo se indemnice los daños materiales por el art. 40 Bis. Ley 24.240 en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor. 3. Sanciones: dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere, en su máxima graduación, por el carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su*

generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado (conf. art. 49 de la ley 24.240) en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor".

De lo expuesto surge que el reclamante peticiona: (a) el reintegro de lo pagado, (b) en su defecto la indemnización del daño directo, y, (c) la imposición de la multa que pueda corresponder.

A todo evento, tratándose de indemnización de daño directo en los términos del art. 40 bis de la LDC, cualquier eventual indemnización, se ciñe en sus alcances al concepto *"reintegro de lo pagado"*, dado el limitado margen de consecuencias resarcibles que el ordenamiento autoriza a reparar en sede administrativa.

III.B.- Las circunstancias excepcionales generadas por la emergencia sanitaria. Huelga señalar que la pandemia generada por el COVID 19 constituye una circunstancia excepcional en la civilización contemporánea. En este sentido, con respecto a las implicancias de la actividad turística, se ha señalado con agudeza: *"Nadie duda, en estos días, de que la pandemia de COVID-19 ha llevado a consecuencias impensadas (imprevisibles jurídicamente) y absolutamente inéditas en la historia moderna. Los mandatarios europeos y el secretario general de la ONU han coincidido en que la gravedad y los desafíos que presenta esta crisis son los más grandes que los países han debido enfrentar desde la Segunda Guerra Mundial […] En tal sentido, me atrevo a decir que, de todas las industrias, la primera en sufrir los efectos de esta pandemia ha sido el turismo, que frenó "a cero" como consecuencia de la pandemia […] Ciertamente, los primeros efectos se vieron en el transporte aéreo, toda vez que las aerolíneas comenzaron a verse impedidas de arribar a determinados destinos. Pero también significó una enorme cantidad de cancelaciones de paquetes turísticos completos, viéndose afectados así agencias de viaje, hoteles y demás prestadores turísticos"* (BARREIRO, Karina, *"Coronavirus y la mayor crisis del turismo. Cancelaciones y responsabilidad*

de las empresas", LA LEY 15/04/2020, 15/04/2020, 1 - LA LEY2020-B, 729 - RCyS2020-VII, 28, TR LALEY AR/DOC/982/2020).

El delicado equilibrio de la compleja ingeniería contractual que da sustento a la actividad (contratos celebrados mediante instrumentos informáticos, intermediadores, que presentan en sus portales cientos de ofertas, agentes de actividad crediticia, prestadores de servicios etc.), fue puesto a prueba en mérito a los estertores de las medidas sanitarias restrictivas de la circulación puestas en práctica por la crisis, dando lugar a situaciones que exorbitan el ámbito de circunstancias previstas por el legislador en situaciones de mediana normalidad. En este sentido se ha considerado que **"***La pandemia, huelga decirlo, desnudó una serie de debilidades estructurales que plantearon para el consumidor retrocesos operativos: cosas que no se puede adquirir, o que adquiridas no se pueden retirar o que no pueden ser entregadas; o que una vez obtenidas y, frente a algún defecto, no pueden ser reclamadas, en fin. Y lógicamente como la actividad turística ha sido la más golpeada por la presente crisis, es que en este sentido suena previsible que los reclamos de los turistas alcancen niveles insospechados"* (CASANOVA FERRO, Gonzalo, *"¿Hipervulnerabilidad del sector turístico o del consumidor? Un debate en ciernes"*, LA LEY 13/11/2020, 13/11/2020, 7, Cita: TR LALEY AR/DOC/3482/2020).

Lo expuesto, hace que el centro neurálgico de la cuestión se desplace desde el cumplimiento de las obligaciones contractuales, hacia las derivaciones de su resolución en vistas de su imposibilidad inimputable (art.1730 CCC) o de la virtual frustración de la finalidad del mismo (art.1090 CCC).

IV.- Tratamiento de los agravios. Los agravios primero y segundo serán abordados conjuntamente, en tanto lo relativo a *la oferta*, como las derivaciones de los diferentes cursos de acción a partir de la misma, y la

obligación de obrar respecto del consumidor sin horadar elementales estándares de *trato digno*, suponen conceptualmente un mismo bloque de análisis de antijuridicidad.

IV.A.- La infracción a los artículos 7 y 8 bis de la Ley 24.240. Las normas en cuestión prescriben:

"Artículo 7. Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley"; "Artículo 8º bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor".

Resulta inobjetable que el mandato de efectivización de la oferta es uno de los centros de gravedad en los que se asienta la obligatoriedad contractual en la Ley de Defensa del Consumidor.

Empero en situaciones como las descriptas en el *punto III.B*., que antecede, la imposibilidad inimputable (art. 1730 CCC) o la frustración de la finalidad del contrato (artículo 1090 CCC), imponen el deber de reintegrar el importe de lo que hubiera sido abonado, conforme el antiguo adagio *ad imposibilia nemo tenetur* que sigue vigente merced los artículos 955 y 956 del CCC.

En las presentes, la empresa denunciada obró a modo de intermediaria, habiendo dejado en claro en todas las presentaciones efectuadas que por no ser la prestadora de los servicios, no debe ser condenada a la restitución, y que tampoco le cabe responsabilidad alguna ante la posibilidad de imposición de multas o del deber de resarcir.

Sin embargo, la LDC en su artículo 40 dispone con relación a la solidaridad de todos los agentes que hayan participado mediante intermediación en la cadena de actos en la que se sustenta la relación de consumo, lo cual hace que la denunciada se alcanzada en los efectos que la norma disponga respecto del reintegro del precio o la responsabilidad sobrevinientes (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B, *"M., F. S. y otro c. Iberia Líneas Aéreas S.A. y otro s/ ordinario"*, 12/06/2018, LA LEY 24/09/2018, 24/09/2018, 9 - LA LEY2018-E, 196 - RCCyC 2018 (octubre), 01/10/2018, 173, TR LALEY AR/JUR/36515/2018).

Surge de las actuaciones en estudio, que la denunciada al contestar a fs. 22 las CD de fs. 17 y 18, negó enfáticamente que le correspondiera *"la restitución de las sumas"* reclamadas, poniendo especialmente de relieve que la denunciante *"celebró un contrato de transporte aéreo con la compañía aérea AEROLÍNEAS ARGENTINAS*, reduciendo la actuación la agencia a la calidad de *"mero intermediario"*, ante lo cual, se negó que la agencia *"haya tenido y/o pueda tener injerencia alguna en la gestión directa de los reembolsos o*

tickets, así como tampoco lo tiene en la reprogramación y/o cancelación y/o modificación de los vuelos, realizados por la compañía aérea".

De lo expuesto surge una *primera instancia de incumplimiento* por parte de la denunciada respecto de su obligación de responder frente al reembolso en mérito a la responsabilidad solidaria consagrada por el artículo 40 de la LDC.

En *segundo término*, el pretender limitar su responsabilidad a la mera diligencia en las gestiones tendientes a obtener el reembolso por parte de las prestadoras de los servicios, informando que *"a modo de gesto comercial"* se avendría a poner a disposición de la denunciante un valor inferior a lo pagado, *v.gr.* $45.254,28, -el cual se corresponde con lo que declara haber percibido en calidad de canon por la intermediación-, supone una infracción al deber de información legislado por el artículo 4 de la LDC. Ello es así, toda vez que en lenguaje transaccional y con el interés de exonerarse de responsabilidad, induce al consumidor a aceptar un pago parcial por parte de uno de los codeudores solidarios, haciéndole creer que se trata de un gesto lindante con el altruismo, el cual no se encuentra sujeto a constricción legal alguna.

El *trato digno al consumidor* que surge como una manda expresa del artículo 8 bis de la LDC, obliga a los proveedores de bienes y servicios a *abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes o vejatorias*, exigencia esta que debe entenderse como violentada, si tras un extenso intercambio de correos electrónicos, al exigir la denunciante respuesta concreta por CD, se le contesta negando la responsabilidad consagrada por la norma e induciendo a error en lo relativo a la calidad del pago parcial ofrecido.

La empresa denunciada por otra parte, no se exonera de responsabilidad por imperio de la diligencia empleada en sus gestiones tendientes a obtener el reintegro por parte de las prestadoras de servicios, en tanto que la

responsabilidad solidaria del artículo 40 de la LDC es de carácter objetivo, resultando el temperamento adoptado por lo co-obligados en cualquier caso, relevante a la hora de articular las posteriores acciones de reembolso y contribución entre los sujetos que componen la comunidad de deudores.

No puede correr mejor suerte el argumento según el cual, la intermediaria no percibe el precio sino una parte en concepto de comisión. El diseño de la solidaridad en el artículo 40 de la LDC no parte contempla la necesidad de que los sujetos que componen la comunidad de deudores perciban la totalidad del precio, lo cual vendría a suponer la multiplicación del mismo por la cantidad de intermediarios, no resistiendo ello el menor análisis. Tampoco ha acreditado la denunciada en autos las gestiones invocadas de manera fehaciente, ni ha probado el resultado de las mismas.

Con fundamento en lo expuesto, los agravios en tratamiento serán rechazados, configurándose una instancia de antijuridicidad en el obrar de la denunciada en los términos de los artículos 4, 7 y 8 bis de la LDC.

IV.B.- La competencia de la ODC para aplicar el artículo 40 *bis* de la Ley 24.240 ordenando indemnizar el daño directo. La recurrente cuestiona que la disposición apelada ordene la indemnización del daño directo con fundamento en el 40 *bis* de la LDC, en razón de que el órgano de aplicación carecería de competencia para ello.

1.-En forma liminar, cabe recordar que se denomina competencia al conjunto de funciones y facultades que un agente u órgano puede legítimamente ejercer.

Para que un órgano administrativo, -que lógicamente no cuenta con la naturaleza propia de los entes integrantes del Poder Judicial-, pueda ordenar la indemnización del daño directo debe estar munido de la competencia para resolver conflictos entre particulares, pues se trata de una facultad extraordinaria y excepcional.

2.-Sentado lo expuesto respecto de la necesidad de sustento normativo en materia de competencia, corresponde establecer el marco legal en el que se asienta la labor de la Oficina de Defensa del Consumidor y los Usuarios de la localidad de Puerto Madryn, que es quien dictó la Disposición apelada.

A nivel nacional, la LDC N°24.240 en su artículo 40 bis inciso "a" dispone la indemnización del daño directo por los organismos de la administración, cuando la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares.

A nivel provincial la cuestión relativa a la creación de órganos en esta materia está regida por la Ley VII N° 22, y sus modificatorias las Leyes VII N°53 y VII N°61.

El artículo 4 de la Ley VII N°22 regula la competencia de los órganos administrativos en esta materia. En lo que interesa, el inciso *"g"* atribuye facultades para sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la ley de defensa del consumidor y la presente ley e imponer sanciones de conformidad con las previsiones de la presente ley, en tanto que el inciso *"h"* faculta para adoptar todas las medidas conducentes para suplir o equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse los consumidores o usuarios.

El ámbito de la competencia es reforzado en orden a la imposición de sanciones por la Ley VII N° 61 y ampliado a fin de *"resolver conflictos"* merced la Ley VII N° 53 que adhiriendo a Ley Nacional 26361 dispone en su artículo 2: *"Establécese como autoridad de aplicación de la presente a la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios,*

dependiente de la Secretaría de Trabajo de la Provincia del Chubut, para intervenir en el control, vigilancia y resolución de todos los conflictos que se sucedan, de oficio o a petición de parte por la Ley Nacional N° 24.240 reformada por la Ley Nacional N° 26.361, y sus respectivos decretos reglamentarios, la LEY VII N° 22 (Antes Ley 4.219) con las reformas que se consideren y sus respectivos decretos reglamentarios".

La Ordenanza Municipal N° 2419/98, adhiere a la Ley VII N° 22 y da lugar a la creación de la Oficina de Defensa del Consumidor y los Usuarios de la localidad de Puerto Madryn. Complementariamente la Ordenanza N° 10.137 contempla en sus considerandos la potestad de los órganos municipales para determinar la existencia y magnitud de los daños directos.

De la reseña efectuada surge con claridad meridiana que el plexo de normas y disposiciones provinciales y municipales concede a la Oficina de Defensa del Consumidor y los Usuarios de la localidad de Puerto Madryn, competencia para disponer la procedencia de la indemnización del daño directo al usuario y/o consumidor.

3.-El fundamento normativo sobre el que reposa la competencia jurisdiccional de la Oficina de Defensa del Consumidor y los Usuarios de la localidad de Puerto Madryn se refuerza en mérito a la existencia de posterior control judicial. Así, el entramado institucional diseñado dispone la existencia de tal reaseguro, tenido en cuenta por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en los fundamentos del precedente *"FERNÁNDEZ ARIAS"* (Fallos, 247:646).

En aquel precedente, sin perjuicio de negar la competencia jurisdiccional de las Cámaras Paritarias de Arrendamientos Rurales, la Corte sentó un poderoso criterio de interpretación, poniendo el acento en la necesidad de control judicial posterior.

En este sentido, la CSJN sostuvo que el reconocimiento de facultades jurisdiccionales a órganos administrativos se asienta en la idea de que una administración ágil, eficaz y dotada de competencia amplia es instrumento apto para resguardar, en determinados aspectos, fundamentales intereses colectivos de contenido económico y social, los que de otra manera sólo podrían ser tardía o insuficientemente satisfechos (Considerando 5° del voto de la mayoría Fallos 247:646). Así, es compatible con la Ley Fundamental la creación de órganos, procedimientos y jurisdicciones especiales -de índole

administrativa- destinados a hacer más efectiva y expedita la tutela de los intereses públicos, habida cuenta de la creciente complejidad de las funciones asignadas a la Administración (Considerando 9° del voto de la mayoría Fallos 247:646).

Es por ello que la competencia jurisdiccional de un órgano administrativo, queda supeditada a que su pronunciamiento se encuentre sujeto a control judicial suficiente, a fin de evitar el ejercicio de poderes discrecionales sustraídos a revisión posterior (Considerando 13° del voto de la mayoría Fallos 247:646).

Sin perjuicio de las particularidades que puedan existir entre las funciones que los diferentes órganos administrativos estén llamados a cumplir, la tónica unificadora de la constitucionalidad de las competencias jurisdiccionales de la administración pasa por un meridiano: que las leyes pertinentes dejaran expedita la instancia judicial posterior.

Resulta esencial que los jueces revisen el pronunciamiento administrativo (Fallos: 187: 79), siendo imprescindible el otorgamiento de "recurso u ocurso subsiguiente ante los jueces del Poder Judicial" (Fallos: 195: 50), visto que sin control judicial el régimen dejaría de ser congruente *"con los derechos y garantías constitucionales"* (Fallos: 207: 346) (Considerando 17° del voto de la mayoría Fallos 247:646).

4.- -Contribuye también a reforzar la legalidad constitucional de las competencias judiciales en la jurisdicción administrativa, el hecho de que como lo prescribe la LDC en el artículo 40 *bis*, el perjuicio a indemnizar es el daño directo, que no es otra cosa que la consecuencia más inmediata de la infracción al derecho del consumo, lo cual fue una derivación de la doctrina sentada por la CSJN en el precedente *"Ángel Estrada y Cía."* (Fallos 328:651).

El holding del caso entendió respecto de la atribución razonable de competencias administrativas *"que la asignación de facultad indemnizatoria a la autoridad administrativa de defensa del consumidor tiene como objetivo dar una*

respuesta sencilla a las causas de pequeña cuantía que no llegan a los tribunales, resulta lógico que su ejercicio sólo tienda a la reparación de tales "daños menores" en el caso, del daño provocado en los bienes materiales objeto de la relación de consumo y, aun así, como veremos, hasta un tope determinado-, y no, en cambio, a la reparación de otros rubros que pudieran engrosar la indemnización pretendida y, por ende, ahí ya sí, justificar que el consumidor o usuario acuda a los tribunales" (STUPENENGO, J. Antonio, *"El daño directo tras la vigencia del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación"*).

La norma del artículo 40 bis de la LDC impone una sana restricción respecto del alcance a los daños que pueden ser resarcidos en sede administrativa, dado que el más amplio ámbito de la responsabilidad civil es donde el ordenamiento estructura los presupuestos sobre los que se articula la mecánica de la reparación de los daños, siendo su sede natural la judicial.

Así, la interpretación de la norma en concordancia con el plexo de disposiciones que regula el derecho del consumo en el orden infraconstitucional, las disposiciones insertas en la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos que protegen el estatus del consumidor, permite inferir válidamente que el órgano en cuestión, en el ejercicio de facultades tendientes a equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión del consumidor o usuario, es competente para resolver conflictos, ordenando la restitución de lo pagado, que en las presentes coincide plenamente con el daño directamente sufrido por el consumidor reclamante.

Este ha sido por otra parte el criterio seguido por esta Alzada al pronunciarse en los autos *"C.S., P. A. c/ T.M.A. SA s/ Presunta infracción Ley 24.240"* (Expte. N° 18/22), sentencia N° 10/22 SICA.

5.-Ahora bien.

Sin perjuicio de que de la norma citada surge que existe a nivel provincial y municipal atribución legal de facultades para resolver conflictos entre particulares, el límite de la indemnización está dado por el art. 40 *bis* de la LDC, el cual fue excedido por la Oficina de Defensa del Consumidor en las presentes al pretender imponer una condena situada en los $ 700.000, fue más allá de sus atribuciones y competencias.

Muy por el contrario, en las presentes, la infracción de los artículos 4, 7 y 8 bis de la LDC que configuran el bloque de antijuridicidad en la conducta de la denunciada, solo pueden tener por efecto, el reintegro de lo efectivamente abonado, es decir la suma de $ 258.941,28, que en lo concretamente particular de este caso, coincide plenamente con el daño directo, en cuanto supone la más inmediata manifestación del perjuicio experimentado por el consumidor.

Por último, se ha puesto de relieve que tampoco ha acreditado la denunciada en autos las gestiones invocadas de manera fehaciente, ni ha probado el resultado de las mismas. Esto en lo particularmente relatado respecto que la aerolínea prestadora de servicios habría puesto a disposición una suma de dinero más cercana al total abonado, puntualmente $ 170.011,80.

El argumento según el cual la recurrente postula en su favor la manda del artículo 28 de la Ley 27.563, cuando dispone que *"los sujetos comprendidos en el presente artículo, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que éstos solicitaran la resolución del contrato, siempre que los proveedores de servicios hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a los mismos"*, refuerza la conclusión de que debe proceder el reintegro de lo efectivamente pagado por el reclamante, dado que es la misma denunciada la que pone de relieve que la prestadora del servicio tendría un temperamento abiertamente proclive al reintegro, lo cual abre un abanico de posibilidades en orden al pago y a la subrogación de la intermediaria en el lugar del consumidor.

En consecuencia, el agravio será rechazado en tanto la ODC cuenta con facultades para dictar la indemnización del daño directo en los términos del artículo 40 *bis* de la LDC, siendo la misma, equivalente en su cuantificación e idéntica en su naturaleza, al reintegro de lo efectivamente abonado por la denunciante, es decir a $ 258.841,28, suma a la que deberá serle adicionado el interés de la tasa activa del Banco de la provincia del Chubut para las operaciones de descuento de documentos comerciales.

IV.C.- Cuestiona la falta de fundamentación de la sanción. No debe prosperar el agravio en tanto se encuentran configurados en los presentes autos, situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada, tal como se lo ha puesto de relieve en el punto IV.A.

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

Con fundamento en lo expuesto el agravio será rechazado.

IV.D.- Plantea en subsidio la nulidad. Habida cuenta de la forma en la cual se resuelve en las presentes el agravio abordado en el punto IV.B., el presente ha devenido abstracto.

V.- Conclusión. Con fundamento en las consideraciones que anteceden es que el recurso habrá de prosperar parcialmente, correspondiendo revocar la disposición puesta en crisis en cuanto ordena una indemnización equivalente a $ 700.000, debiendo prosperar el reclamo -con fundamento en la violación de los artículo 4, 7 y 8 bis de la LDC-, por valor de lo

efectivamente abonado, suma que asciende a 258.841,28, a la que deberá serle adicionado el interés de la tasa activa del Banco de la provincia del Chubut para las operaciones de descuento de documentos comerciales calculados desde la fecha de interposición de la denuncia y hasta el efectivo pago. La Disposición de la ODC será confirmada en todo lo demás que decide.

VI.---Costas y honorarios. La imposición de costas al vencido forma parte del principio objetivo de la derrota, siendo que este sólo puede dejarse de lado en caso de que se demuestren circunstancias objetivas especiales que justifiquen lo contrario (Ver, entre otros: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala F, Dunas y Mar S.A. c. Tejerina José y otro, 10/06/2010, Exclusivo Doctrina Judicial Online, AR/JUR/38811/ 2010. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala E, "Frigorífico La Colorada S.A. s/conc. prev. s/ inc. de verific. por: AFIP -DGI", 24/06/2010, AR/JUR/39782/2010; Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, "Club ciudad de Buenos Aires asociación civil", 12/04/2010, La Ley Online, AR/JUR/21510/2010; Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala E, "Novoa, Nelly Alejandra y otro c. O.S.F.A. (Obra Social de la Fuerza Aérea) y otros", 19/04/2010, La Ley Online, AR/JUR/15518/2010).
En consecuencia, corresponde imponer las costas de alzada a la apelante vencida (artículo 69 CPCC), regulando los honorarios del letrado de la denunciada recurrente Abogado M. I. T., en 12 IUS.

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

RESUELVE:

1. **HACER LUGAR PARCIALMENTE** al recurso incoado, y

   DISPONER que el reclamo, -con fundamento en la violación de los artículos 4, 7 y 8 bis de la LDC-, prospere ordenando la devolución de lo efectivamente abonado, suma que asciende a $ 258.841,28, a la que deberá serle adicionado el interés de la tasa activa del Banco de la provincia del Chubut para las operaciones de descuento de documentos comerciales, calculados desde la fecha de interposición de la denuncia y hasta el efectivo pago. La Disposición de la ODC será confirmada en todo lo demás que decide;

2. **CONFIRMAR** la Disposición en todo lo demás que decide en su parte dispositiva;

3. **IMPONER LAS COSTAS** a la recurrente vencida;

4. **REGULAR** los honorarios al letrado de la accionada recurrente Abogado M. I. T. en 12 IUS;

5. **REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.**

La presente sentencia es firmada por dos vocales de Cámara en virtud de concordar con lo resuelto y encontrarse el Dr. Julián Emil Jalil en uso de licencia.

REGISTRADA BAJO EL N° /22 SICA