----Trelew, 21 de septiembre de 2022.

----**VISTOS**: Estos autos caratulados “P., F. E. c/ A. S.R.L s/ Denuncia Ley Defensa del Consumidor” (Expte. N° 384 - Año 2022 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la denunciada “A. S.R.L” –en adelante A.– a fs. 112/124 vta. (12/07/2022), contra la Disposición N° 172/2022 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew de fs. 99/103 vta. (28/06/2022), concedido a foja 133 (22/07/2022). ----------

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

----I.- Que mediante la Disposición recurrida el Director de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew dispuso -en lo pertinente- aplicar una multa de $40.000 a A. SRL por infracción a la normativa de la Ley 24.240. Asimismo, ordenó a dicha empresa a hacer efectiva la transferencia de $461.035,00 al Sr. F. E. P. con más los intereses según Sical Tasa Activa del B. del C. S.A. calculados desde que la Disposición quede firme hasta su efectivo pago, más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de dicha sanción en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial. ----------

----Estableció que dicha sanción debía hacerse efectiva dentro de los 10 días hábiles contados a partir de la notificación de la disposición. ----------

----Para ello, realizó una síntesis de lo acontecido en autos, refirió que el concepto de imputado se refiere a aquella persona a la cual se le atribuye la comisión de una infracción y que en este caso la empresa denunciada adquiere este carácter a partir del acta de imputación N°63/2022. Asimismo, se expidió respecto el planteo de incompetencia deducido en el descargo por la denunciada. ----------

----Continuó considerando que en las presentes actuaciones se encuentra acreditada la relación de consumo entre el Sr. F. P. y A. Refirió que no se encuentra controvertido que el consumidor realizó la compra de pasajes y la cancelación de los mismos a través de la pagina web de A., página donde la denunciada brinda servicios de agencia de viaje. Agregó que la empresa denunciada no puede evadir las eventuales consecuencias desfavorables derivadas de la relación contractual celebrada con el reclamante en virtud del art. 40 LDC que establece la responsabilidad solidaria de todos aquellos sujetos que intervinieron en la relación contractual. Indicó que el consumidor o usuario puede elegir a quien demandar. ----------

----Señaló que existen claramente infracciones en las pautas de informar, respecto a la no devolución del dinero de los pasajes, junto a la deficiente atención al cliente por parte de la denunciada. Remarcó que el ofrecimiento de un voucher por parte de la aerolínea no exime de responsabilidad a la agencia de viajes por el carácter de responsables solidarios que otorga la Ley 24.240. Expuso que la voluntad de responder y resarcir al consumidor no estuvo presente ni antes ni durante el procedimiento administrativo ante ese organismo.----------

----Expresó que la empresa tuvo a su disposición la documental presentada por el

consumidor donde se refleja claramente lo que abonó por los pasajes, los días de viajes, escalas, entre otras características, por lo que la empresa denunciada contaba con todos los datos para realizar la devolución del dinero sin ningún problema.----------

----Indicó que si bien la intermediaria alegó que la devolución de los pasajes no estaba permitida en virtud de la tarifa elegida al momento de la compra, nunca aportó prueba de que esto fuera así ni se expidió respecto de la documental presentada por el consumidor.

----Puso de resalto que en el marco de una relación de consumo cobra plena vigencia el principio de que en caso de duda debe estarse a la interpretación más favorable al consumidor, que no queda ceñido exclusivamente a la interpretación de las normas legales o contractuales, sino que también abarca a la prueba producida en el proceso.--

----Por ello, entendió que se reflejó de manera manifiesta el incumplimiento del contrato por parte del proveedor y que la empresa solo tenía la posibilidad de eximirse de su cumplimiento efectivo alegando la ruptura del nexo causal o la ajenidad en la causación del daño, lo que no fue probado en todo su descargo. ----------

----Indicó que la denunciada se encuentra obligada a respetar términos y condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos los pasajes, por lo que se incumplió con la prestación del servicio ofrecido. Añadió que pese a que el consumidor reclamó en tiempo y forma la devolución del dinero y que se le dio a la denunciada un plazo más que prudencial para que esgrima las defensas o realice un acuerdo en base al mismo, no hubo respuesta satisfactoria para el consumidor. ----------

----Finalmente, aplicó la multa correspondiente y reconoció el daño directo al denunciante. ----------

----II.- Contra dicha decisión se alzó A. S.R.L. mediante el escrito obrante a fs. 112/124 y vta----------

----Previo a desarrollar los agravios que le ocasiona la Disposición recurrida, realiza un análisis del contexto en el que se desarrolló el reclamo de autos. ----------

----Expresa que la declaración de pandemia por la OMS el día 11/03/2020 provocó que, prácticamente de manera global, se restringiera dramáticamente la actividad de turismo. Entre los decretos que se dictaron con posterioridad, se dispuso la prohibición de ingreso al país de extranjeros y el cierre de fronteras, con escasas excepciones.----------

----Remarca que, en estas circunstancias, resultaba imposible para su parte dar solución al reembolso del pasaje de la denunciante puesto que el importe de sus valores no estaba en su poder sino en el de la aerolínea.----------

----Expone que la causa de que los pasajeros no viajen fue el cierre de fronteras y la decisión empresarial del operador del servicio aéreo ante un hecho fortuito de no reembolsar la totalidad de las sumas abonadas oportunamente.----------

----Destaca que las circunstancias apuntadas le resultan ajenas. Indica que la aerolínea negó toda posibilidad de reembolso del servicio solicitado y gestionado oportunamente por su parte pero ofreció la emisión del voucher por el monto abonado por el pasajero,

para ser utilizado en los servicios provistos por dicha línea aérea, lo que fue aceptado por el pasajero.----------

----Asimismo, se agravia de la interpretación de la autoridad administrativa respecto del planteo de prejuzgamiento. Manifiesta que de la lectura de la imputación que le fue notificada, surge que se indicó simplemente infracciones imputadas a la Ley 24.240 en sus arts. 4, 10 bis, 19, 40 bis, sin utilizar el término “presunta” impuesto por la mencionada ley. Entiende que una imputación formulada en esos términos, que da por probada una infracción que debería ser “presunta”, es un adelanto de criterio al considerarse que su parte ya infringió las normas indicadas.----------

----Se agravia además de la forma en que se resolvió la incompetencia de la autoridad oportunamente planteada. Entiende que los supuestos incumplimientos denunciados son propios del contrato de transporte aéreo, siendo el art. 197 del Código Aeronáutico el que determina la ley aplicable a la materia aeronáutica y atribuye a la justicia federal la jurisdicción exclusiva para conocer y resolver las cuestiones relacionadas con tal actividad.----------

----Se agravia también de la interpretación de la Dirección acerca de las normas y hechos imputados. Remarca que es una empresa de viajes y turismo, una intermediaria entre el cliente y la línea aérea por él elegida. En tal sentido, cuestiona que se la considere “solidaria” con la línea aérea, cuando –menciona– nunca se citó a dicha firma.----------

----Manifiesta que, por esas razones, requirió a la autoridad actuante que citara a la línea aérea y que la Disposición apelada indica que a fs. 54 se trató de notificar a la aerolínea en cuestión sin poder efectivizarse. Agrega que ello demuestra que la autoridad agotó la instancia de notificación a la aerolínea al primer intento fallido, y, viendo que la denunciada se presentó a la etapa conciliatoria, constituyó domicilio, resultaba más simple imputar y sancionar a su parte que perseguir al verdadero responsable del supuesto incumplimiento.----------

----Manifiesta que el denunciante solicitó y obtuvo el voucher directamente por parte de la aerolínea y en caso de requerir el reintegro de la suma abonada debería dirigirse a dicha empresa, ya que su parte no intervino en la emisión de dicho voucher.----------

----Critica la falta de análisis de la infracción al art. 10 bis de la LDC. Señala que la autoridad administrativa no realizó ningún análisis de la defensa y no hizo mención alguna de los argumentos vertidos ni las razones por las cuales se consideró infrigida dicha norma. ----------

----Con relación al daño directo, plantea la excepción de incompetencia por el actuante y arbitrariedad del monto de daño impuesto. Entiende que el daño directo puede ser valorado por los organismos creados en virtud de las instancias establecidas por la Ley 26.993, esto es, la Auditoría en las Relaciones de Consumo y por la Justicia en las relaciones de Consumo y no por las autoridades de aplicación locales de provincias que no hayan adherido expresamente a ese régimen. En cuanto al monto del daño impuesto, manifiesta que la autoridad actuante no tuvo en consideración que el pasajero realizó la

gestión ante la línea aérea. Agrega que se dictó la Ley 27563 por la que se ofreció la opción de un voucher por el monto abonado y que dicho instrumento fue receptado por el pasajero, por lo que, ante su emisión, su reclamo carece de asidero.----------

----Por último, se agravia en la irrazonabilidad de la sanción impuesta, plantea caso federal y realiza el petitorio de estilo. ----------

----III.- Preliminarmente, se pone de resalto que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por la apelante en 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). ----------

----1.- Sentado ello, y en los términos en que fueron planteados los agravios por la recurrente, corresponde ingresar en primer término, por una cuestión de orden lógico, al tratamiento de la crítica respecto a la incompetencia de la autoridad administrativa en virtud de lo dispuesto por el art. 63 de la Ley 24.240 (fs.116) ----------

----Al respecto, siguiendo el criterio sentado por la Sala A de esta Cámara de Apelaciones en SICA 10/2021 que, por su claridad, se citará a continuación en lo que resulte aplicable al caso que nos ocupa, se adelanta que no corresponde hacer lugar al cuestionamiento de la apelante. ----------

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

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

----En este aspecto, no puede olvidarse que el ordenamiento del consumo, como el

aeronáutico, también reviste el carácter de legislación "especial", en tanto regula la relación de consumo, independientemente que exista respecto de una multiplicidad de actividades o servicios, incluyendo al de transporte aéreo. ----------

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

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

----En esta línea, la Cámara Federal de Salta sostuvo que “tanto la Ley de Defensa del Consumidor como el Código Aeronáutico son regímenes especiales que deben armonizarse con la regulación básica de derecho privado, que es el Código Civil; en este caso en particular. Esta, y no otra, es la inteligencia del llamado diálogo de fuentes a que hace referencia el art. 1 del Código Civil Unificado” (in re “P., R. R. c/ L. A. S.A. s/ Ley de Defensa del Consumidor”, Expte. FSA. 1362/2013/CA1, 21/07/15, www.cij.gov.ar/d/sentencia-SGU136215934.pdf). ----------

----Por tanto, si bien el art. 2 del Código aeronáutico argentino establece un orden de prelación en la aplicación de las normas y que la Resolución Nº 1532/1998 del ex Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos ("Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo") aborda las cuestiones atinentes a ellos, la autonomía legislativa del transporte aéreo ha venido a ser alterada en parte por el derecho del consumidor, el que —contemplando la especialidad del derecho aeronáutico— dispuso la aplicación supletoria de la propia Ley N° 24.240 a la actividad aerocomercial en su art. 63. ----------

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

la medida en que la solución no se encuentre regulada de modo tal que corresponda excluir al ordenamiento civil. ----------

----Es importante tener presente, entonces, que la regulación del Código aeronáutico y la Resolución 1532/98 no excluyen la posibilidad de aplicar el CCCN y la LDC en lo que no esté expresamente regulado o en aquello donde dicho ordenamiento lo haga de manera contraria. Es decir, la prelación normativa no lleva indefectiblemente a no aplicar el derecho común, que es lo que pretende la recurrente; máxime cuando ello puede arrojar sobre el consumidor —en su caso particular— una situación de desamparo que el texto constitucional repugna. ----------

----Sin perjuicio de lo relatado, en la especie la firma denunciada es una agencia de viajes que tiene como actividad la venta de pasajes, por lo tanto se encuentra dentro de las prestaciones de servicios alcanzados por el art. 1 de LDC siendo además un sujeto interviniente dentro de cadena de comercialización de los pasajes aéreos en los términos del art. 40 de la LDC.----------

----En consecuencia, estamos frente a un supuesto en que se debe aplicar la Ley de Defensa del Consumidor por lo que --corresponde desestimar el planteo efectuado por la recurrente respecto a la competencia de la autoridad administrativa y la consecuente solicitud de que se declare la nulidad de lo actuado (fs. 116 vta).----------

----2.- Sentado ello, corresponde determinar si efectivamente se verifica una infracción a los arts. 4, 19, 10 bis y 40 bis de la ley 24.240 por parte de las denunciada A. ----------

----Al respecto, en la especie se encuentra acreditado que el consumidor adquirió, a través de A., un pasaje aéreo que tenía como punto de partida la ciudad de Bs. Aires y como destino final Tailandia. Ante la cancelación del vuelo, no pudo gozar del pasaje que había adquirido, por lo que solicitó el reintegro de los valores con su respectiva actualización.----------

----Por lo tanto, surge que el denunciante desde un primer momento solicitó a la denunciada la devolución del dinero a precio actualizado y ante ello, A. se limitó a informar que la aerolínea Q. A. había aceptado realizar la devolución con la retención de penalidades de “no show” sin especificar la forma y el modo en que se procedería a efectivizar tal requerimiento (fs. 26). De tal modo, el consumidor tuvo que reclamar que se especifique el monto de la devolución, a lo que la empresa únicamente le facilitó el link para gestionar el bono por el valor de su ticket con la empresa Q. A. ----------

----Posteriormente, al recibir un voucher por el valor nominal pagado en pesos argentinos, el consumidor se comunicó con la empresa Q. A. y le solicitó que se lo emitan en dólares tal como están cotizadas las tarifas aéreas internacionales o, en caso de no ser posible, que se realice el reembolso a valor nominal en pesos argentinos en su tarjeta de crédito, a lo que contestaron que el reembolso lo debía tramitar con A. (ver fs. 25). ----------

----A fs. 24 se observa que, mediante correo electrónico –tal como lo había informado la aerolínea–, el denunciante se comunicó con A., quién le respondió que cualquier consulta relacionada con la reserva se debía gestionar con la aerolínea y que una vez que

interviene la aerolínea, se encuentra imposibilitada de gestionar cambios o reprogramaciones (fs. 16) ----------

----Además, el consumidor aportó comunicación con una empleada de la denunciada, donde se le garantizó que se le iba a respetar el valor en dólares del ticket (prueba de audio del 15/04/2020 –ver fs. 02 vta.–). ----------

----Por último, el consumidor intimó mediante carta documento a A., sin recibir respuesta de la proveedora (fs. 22).----------

----De tal modo, se desprende que el consumidor buscó solucionar su problema en varias oportunidades y se encontró con dos empresas que intentaron desligarse de sus responsabilidades mutuamente, lo que derivó en que deba iniciar el reclamo ante la Oficina de Defensa del Consumidor. A ello se suma que la denunciada, en el marco del presente procedimiento, sólo manifestó que perdió el control sobre los pasajes no pudiendo realizar operación sobre el mismo ante la gestión del Sr. P. directamente con la línea área (fs. 39 vta). ----------

----Que fs. 70/71 luce el Acta de Imputación–Infracción y Apertura de Sumario donde se le imputa a la denunciada las infracciones a los arts. 4, 10 bis, 19 y 40 bis de la ley 24.240 y a fs. 76/83vta. la denunciada presentó el pertinente descargo manifestando que la devolución solicitada por el Sr. P. no estaba permitida en virtud de la tarifa elegida al momento de comprar sin aportar prueba alguna y reiteró lo ya manifestado respecto a que ante la gestión del consumidor directamente con la línea aérea perdió el control de dicho pasaje por lo que no pudo realizar ninguna operación sobre el mismo.----------

----Sentado ello, corresponde señalar –tal como lo hizo la autoridad administrativa– que A. SRL debe responder solidariamente en su calidad de integrante de la cadena de comercialización del servicio aeronáutico en virtud de lo dispuesto en el art. 40 LDC. En razón de ello, resulta estéril la referencia de la apelante respecto a que actúa como intermediaria entre el cliente y la línea aérea (fs. 117 vta.) y/o que la Aerolínea interviniente no se haya presentado al procedimiento (ver fs. 119). Tales manifestaciones buscan desligarse de la responsabilidad que le cabe por ser sujeto interviniente en la cadena de comercialización del pasaje en cuestión (artS. 1073/1075 del C.C.y C.). Ello, claro está, sin soslayar que las gestiones realizadas por el denunciante con la línea aérea fueron efectuadas por recomendación de la propia agencia de viajes aquí apelante (ver fs. 24, 25, 26), es decir, la justificación con la que pretende desligarse de responsabilidad fue justamente generada por su parte. ----------

----En efecto, la Ley 24.240 alcanza al sector de turismo, sin perjuicio de la legislación específica, la que debe ser necesariamente interpretada en beneficio del consumidor o usuario por imperativo legal y constitucional. ----------

----De los escritos acompañados no surge que la denunciada hubiera informado al consumidor sobre el trámite del reintegro, modalidades o, en su caso, que la devolución no estaba autorizada por la aerolínea en virtud de la tarifa elegida. ----------

----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, FedE.o 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).----------

----En cuanto la vulneración del art. 19 de la ley 24.240 (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. AmE.an Express Argentina 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, dado que el denunciante desde un primer momento solicitó el reintegro de las sumas abonadas a valores actuales y, la empresa denunciada no buscó dar una solución posible rápida o explicación lógica a su cliente, sino que ante el requerimiento informó que el trámite debía hacerse con la aerolínea, para luego escudarse en el hecho de iniciar la gestión con la línea área, por ello la agencia de viajes provocó la pérdida del control sobre los pasajes, alegando no poder realizar ninguna gestión sobre los mismo. ----------

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

----Por eso, en este caso, debe tenerse presente que nos encontramos ante una persona que compró pasajes aéreos y se encontró enmarañada en una red de empresas que 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 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 confió originalmente en sus servicios. El hecho de 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. El hecho de que el consumidor tenga que acceder al reclamo por esta vía y transitar todo el procedimiento es indicativo de que la empresa no brindó respuesta oportuna y eficiente en su momento.----------

----Cabe poner de resalto que desde el inicio de las actuaciones y en diversas oportunidades en el tránsito de la etapa conciliatoria instruida por la autoridad de aplicación el consumidor manifestó expresamente que pretendía la devolución del dinero abonado por los pasajes en cuestión a valores actuales (ver fs. 1/4 y 35).----------

----Al respecto, nada dijo Almundo.com para poder rebatir de manera concreta la argumentación del Director General a fin de arribar a su decisión sino que intentó –en todo momento– justificar su accionar en que la responsabilidad recaía en Q. A. y no en su parte. ----------

----Es de destacar que el acta de imputación N° 63/2022 (fs. 70/71), resulta una presunción favorable sobre la veracidad de los hechos denunciados, habiendo pesado sobre la denunciada la carga de aportar nuevas en contrario, hábiles para desvirtuar aquéllas, para lo cual la ley en los términos del art. 6 incs. a) y b) le confiere una oportunidad concreta y lo cierto es que no lo hizo. ----------

----En este aspecto, debe recordarse que las constancias del expediente acompañadas en la denuncia con más la imputación que realiza la autoridad de la infracción, impone al denunciado la “carga” de ofrecer y producir prueba en contrario, según lo establece dicha norma, presunción legal en sintonía con lo previsto en idénticos términos por el art. 45, apartado 6º de la ley 24.240, y que responde al fin tuitivo del sistema de proteger al consumidor, por lo que debe interpretarse el contrato en la forma más favorable a éste cuando no haya elementos de convicción suficientes para tener por verificados los hechos discutidos (conf. CAT, Sala B, SDCA N° 03/2014; De Muller, Enrique; “Las cláusulas abusivas en el marco contractual de los derechos de los consumidores”, Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Ed. Rubinzal - Culzoni, 2009-

I, Bs As., 183-201; Barbado, Patricia; La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo"; íd. Tomo V, 1994, pág. 203/223; CNCom, Sala E, 31/05/2012, "Paz, Máximo Horacio y otros c/ ADT Security Services S.A. s/ Ordinario", elDial.com - AA7922, publicado el 03/09/2012). ----------

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

----No puede dejar de destacarse que, si bien el régimen de defensa del consumidor resguarda la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, esto es de alegar y probar en su favor, como la tuvo aquí el recurrente al ser citado para formular su descargo y ofrecer pruebas, aquel sistema no protege la negligencia, ineficiencia o incuria del litigante si no utiliza los medios que dispuso en su momento, como ha ocurrido en este caso, donde la denunciada se desligó absolutamente de la producción de prueba, no ofreciendo los distintos medios que tenía a su alcance a los fines de acreditar las circunstancias que invoca ahora para eximirse de responsabilidad (conf. CAT, Sala A, SDC N° 29/2003, SDC Nº 01/2013, SICA N° 03/2016).----------

----En lo que respecta al agravio referido a la falta de análisis de la imputación al art. 10 bis de LDC, corresponde señalar que este Tribunal comparte lo sostenido por la Autoridad Administrativa, por cuanto señala que *"… se refleja de manera manifiesta el incumplimiento del contrato por parte del proveedor. La empresa solo tiene la posibilidad de eximirse de su cumplimiento efectivo alegando la ruptura del nexo causal o la ajenidad en la acusación del daño, cuestión que no fue probada (…) Recordemos que el derecho de rescindir el contrato ante el incumplimiento de la obligación es una opción que el consumidor tiene por ley, independientemente que lo que se pretendía devolver (con el voucher de la aerolínea) era el valor histórico de los pasajes, perjudicando claramente a un consumidor que en la actualidad no puede realizar el mismo viaje contratado erogando la misma suma de dinero" (ver. Fs. 101 vta tercer párrafo).* También agrega que *"el incumplimiento en el deber de informar, y de la obligación, también implica una prestación defectuosa del servicio (…) La denunciada al realizar este tipo de actividad, de prestación de servicio (venta de pasajes)*, *se encuentra totalmente obligada a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados y convenidos (art. 19 Ley 24.240)" (fs. 101 vta. último párrafo y 102 primer párrafo)* ----------

----En consecuencia, de lo relatado hasta aquí surge que se encuentra acreditado el

incumplimiento por parte de la empresa denunciada y por ende el consumidor se encuentra habilitado a optar entre las alternativas que le confiere la ley, esto es rescindir el contrato y solicitar la devolución de las sumas de dinero abonadas por los pasajes en cuestión.----------

----No puede obviarse que el art. 10 bis de la ley 24.240 establece las facultades que tiene del consumidor ante el incumplimiento del contrato por el proveedor. Específicamente dispone que “el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que corresponda” (conf. CACR, Sala única, SICA N° 101/2022).

----3.- Por otra parte, en cuanto al cuestionamiento referido al daño directo previsto en el art. 40 bis de la LDC, el recurrente plantea la excepción de incompetencia por el actuante y arbitrariedad del monto de daño impuesto y lo fundamenta –básicamente– en que las autoridades de aplicación locales de provincias carecen facultades de fijar dicha sanción.

----En tal sentido, cabe poner de resalto que el art. 41 de la Ley 24.240, establece que, en el orden nacional, la autoridad de aplicación en procedimientos y sanciones referidos a la norma es la Secretaría de Industria y Comercio y que los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación, pudiendo, las provincias, delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los municipios. ----------

----Así es que, en nuestra provincia, la ley VII Nro. 22 hace mención a la autoridad de aplicación provincial (art. 2) y municipal (art. 3). Por su parte el decreto Nro. 1545/06 dispone que “La Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente de la Dirección General de Industria y Comercio, Subsecretaría de Desarrollo Económico, Ministerio de la Producción, actuará en la vigilancia, control y juzgamiento de las infracciones previstas por la Ley Nacional 24.240 y la Ley Provincial VII Nro. 22 en jurisdicción de la Provincia del Chubut. Sin perjuicio de las facultades delegadas en el Artículo 3º de la citada Ley Provincial a los municipios que adhieran expresamente a la misma, la Autoridad de Aplicación Provincial se reserva la facultad de juzgamiento y de aplicación de sanciones, si correspondiera; conforme a las previsiones de las normas jurídicas citadas”. ----------

----Asimismo, ante la reforma de la ley 26.361, se sancionó la ley provincial VII Nro. 53, que en su art. 2 reza: “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 26.361, y sus respectivos decretos reglamentarios, la Ley Provincial VII Nro. 22 con las reformas que se consideren y sus respectivos

decretos reglamentarios"; y su art. 3 modifica el art. 3 de la ley VII Nro. 22-, el que quedó redactado de la siguiente manera: "Los municipios que en forma expresa adhieran a las disposiciones de la presente Ley podrán ejercer las facultades de control y vigilancia de las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y su modificatoria Ley Nacional 26.361. Los municipios deberán adherir expresamente al Capítulo III de la presente. La autoridad de aplicación provincial podrá actuar en forma concurrente con los municipios en el ejercicio de las facultades de control y vigilancia, reservándose la facultad de juzgamiento de las infracciones que se sometan a tratamiento en el marco de la citada Ley Nacional". ----------De la reseña normativa efectuada, se desprende claramente que el órgano administrativo cuenta con la competencia establecida por la ley para intervenir en supuestos como el que aquí se analiza referido a vulneraciones a la ley 24.240, ya que nos encontramos ante una clara relación de consumo en que se debe aplicar supletoriamente la LDC. ----------

----Por último, y en consonancia con la normativa aludida, cabe destacar que la competencia de este Tribunal de Alzada para intervenir en los recursos de apelación interpuestos surge expresamente del art. 7 de la ley VII- N° 22.----------

----En otro orden de ideas, 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 técnica, independencia e imparcialidad de la autoridad de aplicación de la L.D.C. Asimismo, 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, resulta consistente con el "objetivo económico y político considerado por el legislador" -tal como lo dijera la Corte en el caso "Ángel Estrada y Cía S.A. c. Secretaría de Energía y Puertos" Fallos: 328:651", el que resulta plenamente razonable de acuerdo al principio tuitivo a favor del consumidor y el usuario, que impera en la ley 24.240. ----------

----Sentado ello, en cuanto al monto del daño directo que cuestiona el 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 y el art. 10 bis de LDC (ver fs. 2; fs. 22 y 25).----------

----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, correspondiendo aplicar daño directo a favor del consumidor por la suma de $461.035,00 conforme surge de la página oficial obrando ello a fs. 97, a

los que además ordenó aplicar los intereses correspondientes desde que la disposición adquiera firmeza (ver fs. 102 vta.).----------

----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 denunciada A.----------

----Al respecto, la denunciada 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 como tampoco acompañó probanzas suficientes para acreditar que la devolución del pasaje no estaba permitida en virtud de la tarifa elegida al momento de la compra. Recuérdese lo señalado en cuanto pesa sobre la denunciada la carga de aportar las probanzas suficientes a los fines de desvirtuar los hechos denunciados por el consumidor y el acta de imputación N° 63/2022 (fs. 70/71). ----Es que, justamente, es ella la que cuenta con dicha información de manera precisa por ser la titular de la página web 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. ----------

----Por tales razones, corresponde confirmar la sanción impuesta por infracción a los arts. 4, 19 y 10 bis de la LDC, como el daño directo dispuesto en el artículo 2 de la Disposición N° 172/2022 ODC. ----------

----4.- A continuación, corresponde expedirse respecto los agravios referidos a la falta de fundamentación de la sanción impuesta y el monto arbitrario de la misma. ----------

Es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades correspondientes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, en uno de los tantos fallos revisados, se ha dicho que: “la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que solo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala, en autos caratulados: “M., W. c/ Prefectura Naval Argentina”, sentencia del 27/05/97). En efecto, no resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción” (CNACont.Adm.Fed., Sala V, in re “Pinturerías Rex S.A. c/ DNCI s/ lealtad comercial - ley 22.802 - art. 22, 27/03/18, Cita Online: AR/JUR/3073/2018).-------

----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 Nº 22; conf. Buccheri, en "Manual”, cit., p. 443; CAT, Sala A, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).----------

----Que la autoridad de aplicación mencionó expresamente: el rol profesional de la empresa de viajes como proveedor del servicio, viéndose agravado en el caso al contar con un alto grado de especialización, importancia de la misma a nivel nacional, la reincidencia, la confianza y seguridad que genera en los usuarios y por último, el perjuicio generado al Sr. P. teniendo como origen en la deficiencia de prestación del servicio y en la falta de su deber de información (ver fs. 103 primer párrafo).----------

----Asimismo, la suma de $ 40.000 en concepto de multa se encuentra dentro de la escala prevista en el inc. b) del art. 47 de la Ley 24.240 –de $100 a $5.000.000–.----------

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

----IV.- En cuanto a las costas, las mismas deben ser impuestas a la parte vencida (arts. 69 y 70 del C.P.C.C.). Respecto a los honorarios profesionales, corresponde regular los correspondientes al Dr. J. I. D., letrado apoderado de la denunciada, por sus labores en esta sede, en la suma equivalente de 8 JUS (conf. Arts. 5, 6, 6 bis, 7, cuarto párrafo, 13 y conc. De la ley XII Nro. 4).----------

----**V.- Disidencia parcial del Sr. Presidente de Cámara Dr. Sergio Rubén Lucero**:---

----Coincido plenamente con mis colegas de Sala, en lo atinente a la verificación de las infracciones de los arts. 4, 10 bis y 19 de LDC y por consiguiente la aplicación de la sanción en los términos del art. 47 de LDC. ----------

----Sin embargo, y es aquí donde me aparto de la opinión vertida por los magistrados prevotantes, considero que el daño directo (art. 40 bis) que fue concedido a favor del denunciante fue decidido por la autoridad administrativa en un exceso de facultades dado que no se concretó en el momento procesal oportuno el planteo concreto -demanda propiamente dicha- de tal pretensión. ----------

----A partir de ello, se constata que la postulación inicial del consumidor se realizó a través de la denuncia que luce a fs. 01/04 de estas actuaciones, contestada por la denunciada a fs.01/04; la siguiente presentación fue en la audiencia de conciliación en la que ratificó la denuncia realizada (ver fs. 35). Luego se concretó la imputación administrativa (fs. 70/71), le siguió el respectivo descargo (76/83 vta.) y por último, se dictó la resolución hoy recurrida. ----------

----Esta reseña permite comprobar que, si bien el denunciante solicitó que se le devuelva el dinero abonado al precio actualizado a la fecha de su devolución, ello no importó más que el adelanto de su intención de pretender el “daño directo” de ser ello necesario por

no encontrar solución a su interés en el etapa conciliatoria que se abriera con motivo de tal denuncia. --De manera tal que, si luego no concretó oportunamente su demanda por daño directo, esto es, al comenzar propiamente el contradictorio con la formulación de los cargos, y –eventualmente- con la demanda por daño directo correspondiente, su inserción en la condena devino en un exceso en el ejercicio de facultades de la autoridad de aplicación. Ello habida cuenta que la condena por daño directo no pretendido implicó pronunciarse sobre una cuestión que, no siendo demandada por quien como mero denunciante instara el procedimiento administrativo de con finalidad conciliatoria y de verificación de infracciones a la LDC, no dio oportunidad a la proveedora imputada de defenderse. Dadas estas circunstancias, el otorgamiento de una reparación no solicitada por el peticionante importó incurrir en la violación del principio de congruencia y de la debida defensa (art. 18 Constitución Nacional) que a mi criterio no puede ser convalidado. ----------

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

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

----Por consiguiente, la autoridad de aplicación de la Ley del Consumidor y del Usuario al fijar una indemnización en concepto de daño directo, por la suma de $ 461.035,00 correspondiente al valor del pasaje al día de la fecha de su dictado-, lo hizo sin reparar que el mismo no había sido demandado en su momento oportuno (ver Disposición N° 172/2022, fs. 103, artículo 2). ----------

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

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

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

----Esto que señalo no es fruto de la consideración de un procedimiento que me parezca más conveniente, sino que es derivado de la estricta aplicación puntual –y, agrego, de carácter indisponible para el juzgador- de la vía procesal indicada por las normas específicas que rigen el procedimiento a seguir por la autoridad de aplicación en la materia en esta provincia que ya he citado más arriba. ----------

----Es de ver, que nada de lo reseñado se hizo en el procedimiento seguido en el presente caso. En tal contexto, se extrae que si bien el Sr. F. P. E. denunció la conducta de la empresa, Almundo.com, y manifestó su intención de que se le reintegre el valor del pasaje a precio actualizado, nunca formuló oportuna y formal demanda por el daño

directo en el momento procesal correspondiente y que es aquel en el que propiamente se abre el procedimiento administrativo especial previsto en la Ley VII-22.----------

----De tal manera, resulta notoriamente desacertada la disposición emitida por el Sr. Director de la Oficina del Consumidor del Municipio local al incluir un daño directo que no se demando y que, por ende, no pudo ser materia sobre la cual pudiera ejercer su defensa la proveedora.----------

----En resumen, lo realmente determinante para propiciar la revocación parcial, para dejar sin efecto la condena contemplada en el artículo 2° de la disposición administrativa en crisis, es que a los fines del art. 40 bis de la LDC, el proveedor o prestador debe contar con la oportunidad de defenderse, lo que presupone conocer, de un daño directo concretamente demandado por el usuario o consumidor. ----------

----Por todo ello y como propicio resolver opino que corresponde dejar sin efecto lo resuelto en el artículo 2 de la Disposición N° 172/2022 ODC (fs. 103). ----------

----Según el criterio imperante en esta Alzada en casos como el de autos, las costas serán impuestas por su orden (art. 72 de la ley XIII nº 5). ----------

----En cuanto a los honorarios profesionales, corresponde regular los correspondientes del Dr. J. I. D., letrado apoderado de la denunciada, por sus labores en esta sede, en la suma equivalente de 8 JUS (conf. Arts. 5, 6, 6 bis, 7, cuarto párrafo, 13 y conc. De la ley XII Nro. 4). Así lo voto.----------

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

----I) CONFIRMAR en todas sus partes la Disposición N° 172--/2022 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew obrante a fs. 99/103 vta. , en cuanto ha sido materia de recurso y agravio. ----------

----II) IMPONER las costas generadas en esta alzada a la apelante vencida (arts. 69 y 70 del C.P.C.C.).----------

----III) REGULAR los honorarios del Dr. J. I. D., letrado apoderado de la denunciada, por sus labores en esta sede, en la suma equivalente de 8 JUS (conf. Arts. 5, 6, 6 bis, 7, cuarto párrafo, 13 y conc. De la ley XII Nro. 4).----------

----IV) TENER PRESENTE la reserva del caso federal efectuada por la denunciada A. --

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

GUILLERMO NICOLÁS WALTER
JUEZ DE CAMARA

SERGIO RÚBEN LUCERO
PRESIDENTE (DISIDENCIA PARCIAL)

ALDO LUIS DE CUNTO
JUEZ DE CAMARA

--- **REGISTRADA BAJO EL Nº 024 DE 2022 - SICA.- CONSTE.-** ------

PABLO SEBASTIÁN ETCHART

TIÁN ETCHART
REFUERZO

SECRETARIO DE REFUERZO