----Trelew, 27 de septiembre de 2022. ----------

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

----I.- Mediante Disposición N° 170/2022 ODC el Director de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew dispuso aplicar una sanción de multa a D. S.A. (en adelante "D.") por la suma de PESOS CIEN MIL ($100.000.-) por infracción a los artículos 4, 10 bis, 19 y 40 bis de la a Ley N° 24.240. También ordeno a la empresa a abonar al denunciante, señor L. D. L., la suma de PESOS CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS ($149.396.-) y sus intereses a tasa activa del B. D. C. S.A. según SICAL desde el 15/12/2020 y hasta el momento de pago. Además impuso la carga de publicar una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y en el Diario el Chubut. ----------

----Para ello, tuvo por acreditado que el 15/12/2020, el denunciante adquirió DOS (2) pasajes a México por la suma de PESOS CIENTO CUARENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y UNO ($147.831.-) que eran *"flexibles respecto a la fecha de cambio"*. También que al modificar la fecha de viaje se presentaron inconvenientes, frente a los cuales, D. incumplió su deber de informar como debía proceder y que tras la cancelación de la solicitud de reprogramación no le brindaron ninguna explicación. ----------

----La Oficina de Defensa del Consumidor también destacó que en la etapa conciliatoria D. ofreció cambiar la fecha de los pasajes, debiendo el denunciante abonar la diferencia de la tarifa, lo que no fue aceptado por el denunciante. También enfatizó que la recurrente no ofreció ninguna prueba sobre las gestiones que supuestamente realizó para cambiar los pasajes o brindarle otra solución al denunciante, todo lo cual según alegó D., fracasó por exclusiva responsabilidad de la aerolínea. --

----Así, la autoridad de aplicación tuvo por configurada la falta al deber de información respecto al servicio que presta la denunciada, toda vez que por ser una agencia de viaje debe responder de manera objetiva, por lo que la supuesta ausencia de culpa carece de relevancia. Mencionó que es responsabilidad de las empresas probar el cumplimiento de dicho deber por ser quien se encuentran en una mejor posición para hacerlo. ----------

----Respecto al artículo 19 la Oficina de Defensa del Consumidor destacó que el servicio no fue prestado de manera eficiente, ya que la agencia de viajes debe intermediar entre las partes de manera diligencia y eficaz, y no puede alegar no poder comunicarse con la aerolínea para exonerarse de responsabilidad. Sostuvo que tanto la empresa aérea como la empresa de viajes, son solidariamente responsables frente al usuario de los daños e incumplimientos que la misma sufra, ello al formar parte ambos de la cadena de comercialización y que el intermediario es responsable por recibir una comisión por sus servicios y por ende debe ofrecer a los usuarios seguridad y confiabilidad ante cualquier inconveniente.----------

----También destacó que al tratarse de una relación de consumo pesa sobre las denunciadas una responsabilidad objetiva y solidaria ante los eventuales daños e incumplimientos que el denunciante sufra, independientemente de las acciones de repetición futuras.----------

----Finalmente, con sustento en la documentación acompañada por el denunciante y las actuaciones desarrolladas, la autoridad de aplicación tuvo por acreditada la existencia de un daño económico,

susceptible de apreciación pecuniaria, debido a que a L. pagó por un viaje que todavía no pudo realizar y tampoco recibió el reembolso del mismo.----------

----**II.-** Contra la Disposición se alzó D. y, luego de efectuar una reseña de la actividad comercial que realiza, la normativa que regula la misma, los antecedentes del caso y la decisión impugnada, argumentó que no resulta responsable por ser un intermediario de los servicios que comercializa. -

----Así, por el incumplimiento al artículo 4 de la Ley N° 24.240 que se le atribuye, sostuvo que informó en todo momento al cliente sobre el estado de su reclamo y que realizó sin éxito las gestiones a su alcance ante la aerolínea para conseguir una solución, por lo que a su criterio no se configura la violación al deber de información. Respecto del artículo 10 bis de la ley consumeril alegó que no hubo ningún incumplimiento de su parte y que la Disposición no indico de manera expresa y concreta cual fue la infracción que se le imputa. Por su parte, rechazó también la configuración de cualquier falta a los deberes que emanan del artículo 19, reiterando que solo realizó funciones de intermediación que fueron debidamente cumplimentada, ya que efectuó todas las obligaciones a su cargo, siendo la aerolínea quien no dio ninguna respuesta favorable a los requerimientos del denunciante. ----------

----Seguidamente cuestionó la graduación de la multa impuesta, sosteniendo que no se expusieron los fundamentos para la procedencia de la misma, porque no se realizó un análisis pormenorizado de los parámetros dispuestos por el artículo 49 de la Ley consumeril. También sostuvo que no se configuró ninguno de los presupuestos de procedencia de la sanción dispuesta, y por ende no corresponde su imposición. ----------

----Finalmente planteo la nulidad del daño directo, sosteniendo que la Oficina de Defensa del Consumidor no tiene facultades ni atribuciones para imponer una indemnización por daño directo y cita jurisprudencia para sustentar su argumentación. En tal lineamiento, argumentó que la Oficina de Defensa del Consumidor no cumple con los requisitos del artículo 40 bis de la ley consumeril y que por ende su accionar afectó el debido proceso y el ejercicio de defensa. ----------

----**III.-** Pasando a resolver corresponde determinar si efectivamente se verifica una infracción a los artículos 4, 10 bis 19 y 40 bis de la Ley N° 24.240 por parte de D.----------

---- A tal fin, cabe señalar que la responsabilidad que pesa sobre la empresa denunciada, además de ser objetiva, es solidaria en virtud de lo dispuesto por el artículo 40 de la Ley consumeril. En efecto, la norma alcanza al sector del turismo, sin perjuicio de su legislación específica, la que necesariamente debe ser interpretada en beneficio del consumidor o usuario por imperativo legal y constitucional. La obligación que asume la agencia de viajes es de resultado, en cuya virtud debe predisponer los medios tendientes a asegurar la efectiva concreción del viaje. ----------

----En razón de ello, resultan estériles las referencias que realiza la recurrente respecto a la inexistencia de dicha obligación. --Lo cierto es que se encuentra acreditado que el señor L. adquirió a través de la agencia D. pasajes aéreos para efectuar un viaje a México, que cuando ejerció la facultad que tenía de solicitar la modificación de la fecha de viaje, se le canceló la reprogramación solicitada y desde entonces se encuentra sin obtener una solución satisfactoria. ----------

----Así, en primer lugar --debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el artículo 4 de la Ley N° 24.240 y tiene base constitucional en el artículo 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 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 evidente que D. no brindó una respuesta concreta al problema suscitado limitándose a manifestar encontrarse realizando gestiones ante la aerolínea, pero pretendiendo desligarse permanentemente de toda responsabilidad; así, se advierte configurado el incumplimiento al deber de información. ----------

----Por su parte, está claro que no resulta suficiente el cambio de fecha abonando una diferencia de tarifa existente que menciona la denunciada en su impugnación para no tener por configurada la transgresión al artículo 19 de la Ley N° 24.240, pues, como se observa en las constancias obrantes, el consumidor pretendía ejercer el derecho a modificar la fecha de viaje en función de la disponibilidad de sus vacaciones. ----------

----Entonces, 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, lo que incluye no sólo las reglas de fondo sino también las de forma. ----------

----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 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.----------

----La infracción prevista en el artículo 19 de la Ley consumeril, se corresponde con las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la Ley 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. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas.----------

----Nótese que si bien D. intentó brindar una solución ofreciendo una nueva reprogramación, la cual había sido aceptada por el denunciante, tampoco se pudo concretar por una restricción planteada por la propia empresa, la cual no explicó su razón de ser. ----------

----**V.-** Finalmente, 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 recurrente que la autoridad administrativa ejerció facultades que son propias de organismos jurisdiccionales.

----El propio artículo 40 bis de la Ley N° 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 en los distintos aspectos de las relaciones de consumo. La finalidad de la ley consumeril 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 artículo 40 bis, aparece consistente con el objetivo económico y político considerado por el legislador que resulta plenamente razonable de acuerdo al principio tuitivo a favor del consumidor y el usuario, que impera en la norma.----------

----En este caso concreto, la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew tiene competencia según la Ley VII N° 61 para juzgar las infracciones de las disposiciones de la Ley Nº 24.240 y su modificatoria Ley N° 26.361. 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 N° 24.240 sino también y primeramente en los textos constitucionales, tanto nacional (artículo 42) como provincial (artículo 33). Por último, el control judicial se encuentra resguardado con la propia previsión de apelación del artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor y la vía recursiva contemplada en el artículo 7 de la Ley VII N° 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 artículo 40 bis de la ley consumeril.----------

----**VI.-** En conclusión, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: 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.-

----En atención al resultado obtenido, corresponde que se impongan las costas a la recurrente dada la calidad de vencida y en virtud del principio objetivo de la derrota (artículos 69 y 70 del C.P.C.C.).

----Corresponde regular los honorarios del letrado apoderado de D., O. W., por sus labores en esta sede, en ONCE (11) JUS (artículos 5, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 8, 13 y 46 del CPCC) con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel. ----------

----Por ello, la Sala A de la Cámara de Apelaciones Trelew; **RESUELVE**:----------

----**CONFIRMAR** en todas sus partes la Disposición N° 170/2022 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew.----------

----**IMPONER** las costas generadas en esta alzada a la apelante vencida.----------

----**REGULAR** los honorarios del abogado O. W. por sus labores en esta sede, en ONCE (11) JUS, con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel.----------

----**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y estar excusada la Jueza de Cámara Natalia Isabel SPOTURNO (artículo 274 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del S.T.J.Ch.).----------

----**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase. ----------

Marcelo Fernando PERAL
PRESIDENTE

Florencia CORDON FERRANDO
JUEZA DE CAMARA

--- REGISTRADA BAJO EL N° ____28____ DE 2022 - SICA - CONSTE. ----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA