--- Trelew, 14 de febrero de 2023.----------

----**VISTOS**: Estos autos caratulados: “P., A. M. c/ D..COM.AR S.A s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor” (Expte. Nro. 196 – Año 2022 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por la denunciada “D..COM.AR S.A” –en adelante “D.”– a fs. 119/126 vta. contra la Disposición N° 48/22 de fs. 100/103 vta., concedido a fs. 127.--- **Y CONSIDERANDO:** ----------

------- I.- Que mediante la Disposición recurrida el Dr. D. A. E. P., Jefe del Subprograma Sumario, Imputación y Sanción de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew dispuso –en lo pertinente– aplicar a “D..com.ar S.A.” una multa de $40.000 por infracción a la ley 24.240 y fijar una indemnización en concepto de daño directo por los daños sufridos por la Sra. A. M. P. y M. C. M. en la suma de $74.123,43 más intereses según SICAL tasa activa del Banco del Chubut S.A. desde el 11/02/2021.

---- Para ello, tuvo en consideración que los codenunciantes adquirieron a través de la página web de la denunciada dos estadías en dos hoteles distintos en el Estado de Florida (USA) para el mes de agosto de 2020, un alojamiento en Fort Lauderdale por la suma de USD 791,25 y uno en Miami por un valor de USD 163,11. Indicó que, a raíz de la pandemia por COVID 19, los hospedajes fueron cancelados. Agregó que la página web daba dos opciones: 1.- devolución en cuenta bancaria del precio pagado en pesos en diciembre de 2019 o; 2.- un cupón en dólares, habiendo optado los consumidores por esta última.------

----Expuso que al momento de retomar los planes vacacionales y definir la fecha de viaje, la denunciada cotizó en los cupones los impuestos PAIS del 30% y percepción RG4815 de 35% en dólares americanos. ----------

----Señaló que, al momento de aplicar los cupones otorgados, la empresa debió descontar el crédito en dólares y, sólo si con ese cupón no se hubiera completado el monto correspondiente, aplicar el impuesto PAIS y percepción RG4815 sobre el saldo. Añadió que, sin embargo, en la primera reserva de hotel por USD 802 -donde se utilizó el cupón de USD 791,25- la denunciada les cobró la suma de $6.707,88 y, en la segunda reserva por USD 162 -donde se utilizó el cupón de USD 163,11- les cobró $9.074.----------

----Continuó efectuando un relato de las actuaciones llevadas a cabo y, en lo pertinente, señaló que a fs. 75 se labró el acta de infracción por los arts. 4, 19 y 40 bis de la ley 24.240 que, en el acto de dictar la disposición recurrida, ratificaba en todos sus términos, remitiéndose en honor a la brevedad a fs. 75/76. Indicó que, en los presentes actuados, la denunciada ofreció valores arbitrarios en pesos sin actualizar. ----------

-----Señaló que la responsabilidad de la denunciada es solidaria respecto de las empresas aéreas, cadenas hoteleras, empresas de alquiler de autos, agencias mayoristas, conforme lo dispuesto por el art. 40 de la ley 24.240, toda vez que debe prestar un servicio a los consumidores donde se vincula con éstas. ----------

----Consideró que la denunciada en ningún momento intentó llegar a un acuerdo para dar una posible solución al consumidor y mucho menos al dictarse el acta de infracción de fs.

75/76, que constituye prueba suficiente de los hechos comprobados, salvo que resulte desvirtuada por otras pruebas.----------

----Agregó que D. no intentó dar una posible explicación lógica o solución a los clientes y sólo excusó su responsabilidad ante el hecho y perjuicio económico causados, por lo que resultaba considerable ordenar el reintegro de lo abonado de más por el servicio contratado originariamente con actualización de intereses. ----------

----Finalmente, considerando lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC, y los antecedentes que obran en esa Oficina de Defensa del Consumidor que daban cuenta de la reincidencia de la denunciada, aplicó una multa de $40.000 a D..----------

----Para ello, además, señaló que se debía tener en cuenta la importancia que tiene la denunciada a nivel nacional e internacional, los perjuicios ocasionados a los denunciantes al rechazarse su pretensión a precio actualizado y las posteriores conductas desplegadas por la empresa, muy distantes a responder ante los consumidores y darles una posible solución.----------

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

-------Manifiesta que su parte estuvo a disposición de los denunciantes desde el primer momento en que se cancelaron las reservas por la pandemia de COVID 19, le brindó la posibilidad de acceder a los cupones en dólares y, durante la instancia conciliatoria, ofreció la alternativa de solicitar la transferencia de los montos abonados en lugar de los cupones. Añade que, en ningún momento, les negó la utilización de los cupones ni restringió derechos de los consumidores, estando a su disposición, brindándoles información al respecto y cumpliendo sus obligaciones comerciales. ----------

--En referencia al art. 40 bis, señala que -en este caso- constituye un doble reembolso dado que ya reintegró el valor de lo abonado a través de los cupones en dólares y la autoridad administrativa no es clara al referirse a la suma abonada de más por la consumidora por el servicio contratado. ----------

-Destaca que la cotización del dólar contenido en los cupones no es a dólar solidario al no ser una moneda de referencia ni de curso legal, por lo que no era posible el cálculo que solicitó la denunciante. ----------

--Seguidamente, indica que en la Disposición no se expusieron los fundamentos para imponer la multa y la cuantía de ésta, ya que fue escasa la fundamentación para determinarla, constituyendo una violación al principio del debido proceso. ----------

Expresa que la Disposición se limitó a citar las distintas variables del art. 47 de la LDC sin relacionarlas con los hechos de la causa. Indica que el monto de la multa impuesto resultó arbitrario y absurdo ya que no se expresó el perjuicio real y cuantificable que sufrió el consumidor en relación a su reclamo; el beneficio que obtuvo D.; el grado de

intencionalidad y la gravedad de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización como dispone el art. 49 de la LDC.----------

----Solicita que se deje sin efecto la multa o, en su defecto se reduzca al mínimo legal.--

---Subsidiariamente, plantea nulidad absoluta e insanable del daño directo aplicado para el caso de que se considere que la autoridad administrativa cuenta con facultades para aplicarlo.----------

----Indica que el daño directo aplicable es el que resulta de los daños materiales inmediatos ocasionados al consumidor. Efectúa algunas consideraciones respecto a los requisitos formales que deben cumplirse para que la autoridad lo aplique y el régimen excepcional que implica, para concluir que la autoridad de aplicación no cuenta con competencia para la aplicación del instituto al no reunir los presupuestos establecidos por el art. 40 bis de la LDC, lo que -afirma- conlleva que no pueda determinarse el resarcimiento aludido. ----------

--Finalmente, hace reserva del caso federal y efectúa el petitorio de estilo.----------

-III.- Preliminarmente, se pone de resalto que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por las apelantes en sus expresiones de agravios, sino tan solo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y son suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en Fallos: 258:304; 262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros.----------

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

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

---En primer lugar, corresponde señalar, tal como lo hizo la autoridad administrativa, que la responsabilidad que pesa sobre las empresas que forman parte de la cadena de comercialización de servicios turísticos -como ocurre en la especie-, además de ser objetiva, es solidaria en virtud de lo dispuesto por el art. 40 de la LDC. ----------

----Debido a ello, resultan estériles las referencias que D. pueda realizar respecto a la actitud llevada a cabo por las otras proveedoras a fin de resolver el conflicto que nos ocupa. ----------

----Sin embargo, cabe destacar que sí se deben tener en cuenta tales manifestaciones a los fines de verificar que en la especie la proveedora pretende desligarse de la responsabilidad que le cabe al alegar que es una mera intermediaria de servicios turísticos (conforme surge particularmente del descargo efectuado a fs. 80/87 y el recurso de apelación de fs. 119/126 que aquí se analiza), lo que fue advertido por la autoridad

administrativa a fin de aplicar y cuantificar la sanción respectiva. Ello, en tanto se puso de resalto que la empresa denunciada, como integrante de la cadena de comercialización de los servicios turísticos de marras, no intentó arribar a un acuerdo ni brindar la información adecuada para dar solución al problema de los consumidores denunciantes. -----En tal sentido, no puede soslayarse, entre otras cosas, que D. no pudo –o no quiso– brindar una solución concreta al requerimiento de los consumidores respecto a que se respete el valor de los cupones en dólares que se pretendían utilizar para adquirir las nuevas reservas de los alojamientos que ofrecía, con aplicación de los accesorios por percepción impuesto PAIS, percepción RG4815 y demás impuestos, tasas y cargos que se discriminan en la documentación acompañada por los denunciantes solamente sobre las sumas que excedan el valor de tales cupones (ver reclamos de fs. 1/4, fs. 9/15 y ampliación de la denuncia de fs. 26/28, con su respectiva documentación). ----------
----- Además, no hizo alusión alguna en su pieza impugnativa al hecho de que las sumas que ofrecieron en diversas oportunidades del procedimiento administrativo resultaron inferiores a las pretendidas por los consumidores sin explicar la razón de tal actitud, variando el monto ofrecido inclusive por debajo de sumas que habían ofrecido anteriormente (ver fs. 70/71 y descargo de fs. 80/87 –particularmente las sumas que indica a fs. 84/84vta.-) y alegando únicamente su calidad de agencia intermediaria, lo que, vale destacar, fue expuesto en todo el transcurso del presente procedimiento para intentar desprenderse de su responsabilidad. ----------
----En tal sentido, --debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el art. 4 de la LDC y tiene base constitucional en el art. 42, debe encontrarse presente en toda la duración de la relación de consumo, en tanto “es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales” (Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, “La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor”, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304). ----------
---Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica —en definitiva— la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).----------
------De tal modo, resulta patente que D. no brindó una información clara y precisa a los denunciantes que les permitiera obtener una solución concreta a su reclamo que no era,

ni más ni menos, que poder utilizar los cupones en dólares estadounidenses adquiridos por la cancelación de las reservas de los alojamientos a causa de la pandemia de COVID 19, a valor dólar estadounidense de los nuevos alojamientos reservados, tal como figura en la documentación acompañada por los codenunciantes – ver particularmente, fs. 29 a 39– y que sólo se apliquen accesorios o impuestos sobre la diferencia entre el cupón de U$D 791,25 acreditado y la suma de U$D 802 que correspondía a la reserva de uno de los nuevos alojamientos reservados (recuérdese que el valor del segundo cupón –U$D 163,11– resultaba más elevado que la reserva a la que se aplicó –U$D 162) , es decir, sobre U$D 10,75. ----------

----Está claro que no resultan suficientes los ofrecimientos de dinero por debajo de lo pretendido para no tener por configurada la transgresión al art. 19 de la LDC. Pues, como se observa en las constancias obrantes, los consumidores, pretendían concretamente que se respeten los valores en dólares que le fueran devueltos mediante los cupones entregados oportunamente, sin aplicación de ningún tipo de accesorio más que respecto a las sumas que excedan a dichos valores conforme el precio en dólares de los nuevos alojamientos elegidos. ----------

-----Es decir, en ningún momento la denunciada brindó información clara y precisa respecto a la manera en que aplicó dichos cupones ni ofreció cumplir con las condiciones y demás circunstancias pactadas oportunamente, brindando una solución acorde a la petición de los consumidores. ----------

-----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. Por eso, en este caso, debe tenerse presente que nos encontramos ante personas que adquirieron reservas en alojamientos en plan vacacional y se encontraron con respuestas evasivas de parte de la empresa proveedora que pretendió desligarse de su responsabilidad alegando su calidad de mera intermediaria y ofreciendo sumas inferiores a las pretendidas, con condiciones impuestas y sin brindar soluciones concretas a sus problemas. A lo que se suma el hecho de que tales circunstancias deben analizarse a través del marco del sistema de atención, como es el web o el telefónico que éstas empresas ofrecen, donde usualmente se presentan altas dificultades para que la persona corriente encuentre respuesta efectiva a sus inconvenientes, (dificultad del sistema, deficiente información, largos tiempos de espera, discontinuidad del trámite entre operadores, etc.), tal como los codenunciantes manifestaron en la denuncia. En este contexto, no puede soslayarse que, el hecho de que el consumidor se presente ante la autoridad de aplicación para que los responsables le den una respuesta efectiva, debería motivar a los involucrados a –lejos de escudarse en cuestiones técnicas- encontrar una solución rápida, proactiva, adecuada y efectiva dentro del procedimiento administrativo a la persona que confío originalmente en sus

servicios. El hecho 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. ----

----Al respecto, se ha señalado que la infracción prevista en el art. 19, Ley 24240 (Modalidades en la prestación de servicios) se corresponde con las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la Ley de Defensa del Consumidor es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. No se requiere daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley, sin que pueda ser causa atenuante, en principio, el hecho de que las partes en juego hayan arribado a un acuerdo conciliatorio posterior a la oportunidad procesal prevista en la propia ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conf. American 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 las reservas hayan sufrido cancelaciones y modificaciones a causa de la pandemia por Covid-19, lo que – en definitiva– fue considerado por los denunciantes a fin de aceptar los cupones en dólares ofrecidos y no ser tan rigurosos con sus reclamos. Es que, una vez que el servicio fue reanudado con la posibilidad de reservar los alojamientos nuevamente, no cabía más que dar una solución concreta que satisfaga la petición de los consumidores de considerar los valores en dólares de los cupones entregados por la empresa en virtud de las reservas de alojamientos que fueron canceladas, sin que se apliquen impuestos o cargos, más que a las sumas que excedan a tales valores y que deben ajustarse a la normativa impositiva que rige actualmente.----------

----Nótese que, en su impugnación, la denunciada mantiene su postura evasiva de responsabilidad achacando la misma a las otras empresas involucradas al alegar su calidad de mera intermediaria, sin considerar –como se dijo *ut supra*– que, en definitiva, es responsabilidad de todas las empresas involucradas brindar una solución a los consumidores acorde a lo pactado.----------

--A ello se suma el hecho de que recién en esta instancia pretende poner de resalto que los valores de los cupones no se corresponden con el dólar solidario sino que deben considerarse “según la cotización del dólar bloomberg del día” (sic), que – menciona– es el que se usa como referencia en casi todas las agencias de viaje y es cercano al oficial (ver fs. 122 vta., último párrafo/123, primer párrafo), es decir, tales fundamentos fueron introducidos de manera novedosa y extemporánea ya que no fueron sometidos a la consideración de la autoridad de aplicación. Ello, sin perjuicio, de que no aporta mayores

detalles al respecto ni documentación que avale tales afirmaciones, por lo que no puede siquiera ser considerado por este Tribunal de Alzada. –----------

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

---IV.- --Seguidamente, la recurrente cuestiona el monto de la multa pecuniaria impuesta como sanción. ----------

--En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes 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 sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala, en autos caratulados: “M., W. c/ Prefectura Naval Argentina”, sentencia del 27/05/97).----------

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

---La Disposición recurrida, al cuantificar la multa impuesta, tomó en consideración como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC. En tal sentido, tuvo en cuenta particularmente, a fin de sancionarla por la suma de $40.000, la importancia de la empresa tanto a nivel nacional como internacional, el interés de los consumidores en realizar el viaje y poder gozar de los alojamientos reservados, los perjuicios ocasionados al rechazarse su pretensión a precio actualizado y las conductas desplegadas por la denunciada al respecto, así como la reincidencia que surgía del antecedente que citó.--

-----En ese orden de ideas, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la ley 24.240 y la entidad de las conductas sancionadas, así como la posición que en el mercado tiene las empresa denunciada, el monto establecido por la autoridad administrativa no resulta excesivo respecto de las faltas cometidas y debe confirmarse.-

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

-Sobre el particular, cabe poner de resalto que esta Sala se ha expedido respecto a la competencia de la autoridad administrativa para fijar indemnizaciones en los términos dispuestos por el art. 40 bis de la LDC, entre los que se pueden mencionar la SICA N° 1/2021. En ellos, se dejó en claro que el propio art. 40 bis de la ley 24.240 atribuye expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones, lo que encontraría su justificación en la especialización de la autoridad de aplicación de la L.D.C. en los distintos aspectos de las relaciones de consumo. La finalidad de la L.D.C.,

en este aspecto, es lograr un mecanismo ágil para permitir el resarcimiento del consumidor en los casos de daños de escasa cuantía. Por tanto, la asignación de la jurisdicción a la autoridad de aplicación que contempla el art. 40 bis, aparece consistente con el “objetivo económico y político considerado por el legislador” -tal como dijera la Corte en el caso “Ángel Estrada y Cía S.A. c. Secretaría de Energía y Puertos” Fallos: 328:651” que la propia recurrente cita-, el que resulta plenamente razonable de acuerdo al principio tuitivo a favor del consumidor y el usuario, que impera en la ley 24.240.------

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

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

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

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

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

----VI.- Sentado ello, en cuanto al monto del daño directo que cuestiona la recurrente por considerar arbitrario e injustificado, cabe poner de resalto que desde el inicio de las actuaciones y en diversas oportunidades los consumidores reclamaron expresamente que pretendían la devolución del dinero abonado en exceso de lo que correspondía luego de aplicar los cupones de descuentos provistos por la denunciada en dólares estadounidenses, con sus respectivos intereses luego de la fecha de pago el 11/02/2021, que determinaron en la suma total de $ 74.123.43 conforme el siguiente detalle: 1) en cuanto al primer alojamiento reservado, el monto de $66.707,88 que la proveedora cobró

luego de aplicar el cupón de USD 791,25 a una reserva de USD 802, menos la suma de $1658,45 que reconocen como adecuada, es decir, un total de $ 65.049,43 y; 2) respecto al segundo alojamiento reservado, la suma de $9074, ya que mencionan que al aplicarse el cupón de USD 163,11 a la reserva de USD 162, no se debió cobrar cargo alguno (ver concretamente: ampliación de denuncia y documental de fs. 26/39 y correo electrónico impreso de fs. 74). ----------

----En tal sentido, en el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 28/2022 de fs. 75/76 se consignó expresamente que los denunciantes pretendían dichas sumas y ello fue puesto de resalto en la Disposición que aquí se recurre. ---------

----Al respecto, cabe destacar 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). ----------

-----En tales condiciones, se observa que el razonamiento de la autoridad administrativa resultó acorde a las pretensiones de los consumidores, que se fundan justamente en las sumas que debieron abonar luego de aplicar los cupones en dólares provistos por la denunciada conforme los detalles de pago de fs. 29/32 que surgen de la propia página de la denunciada D., a pesar del precio –en dólares– de los nuevos alojamientos elegidos y por los que se debía efectuar una aplicación equivalente en la moneda extranjera que figuraba en los cupones otorgados.---------- -

---La denunciada nada dice al respecto y ni siquiera hace referencia a su calidad de agente de percepción de los impuestos que pretende aplicar a los montos de los nuevos alojamientos contratados, sino que únicamente se limita a indicar que la autoridad de aplicación no fue clara al referirse a la suma abonada de más por la consumidora por el servicio contratado (ver fs. 122 vta., antepenúltimo párrafo) sin advertir que dichas sumas surgen claramente discriminadas en los diversos reclamos de los denunciantes y el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 28/2022 de fs. 75/76, a la que remitió la autoridad de aplicación al dictar la disposición recurrida.----------

----Nótese que en las diversas manifestaciones y liquidaciones acompañadas por los consumidores, éstos no se niegan a abonar el impuesto PAIS y percepción RG4815, pero dejan aclarado que ello debió aplicarse sobre el saldo en dólares que excedió el valor de los cupones otorgados por la empresa. ----------

-----Es que, en definitiva, no puede soslayarse que los cupones en dólares fueron optados por los consumidores, justamente, por haber considerado que, de tal manera, se resguardaría mejor el valor del producto adquirido (ver fs. 1), es decir, que el dinero abonado oportunamente (en diciembre de 2019) se encontraría protegido de cualquier contingencia o desvalorización, teniendo en consideración que su intención era la de

concretar su viaje a Estados Unidos, ni bien lo permitiera la situación de la pandemia por Covid-19. ----------

-----De manera tal que, resultan irrelevantes las afirmaciones de la apelante respecto a que la cotización del dólar contenido en los cupones debe considerarse según la cotización del “dólar bloomberg del día” y no al dólar solidario. Más allá de que –como se señaló– tal planteo resulta novedoso en esta instancia, ello tampoco fue comunicado a los consumidores, conforme las prescripciones del art. 4 y 19 de la LDC que, como quedó claro, se infringieron en la especie. ----------

-----Finalmente, aún cuando quedase alguna duda respecto a si correspondía o no la aplicación del impuesto PAIS y percepción RG4815 y demás accesorios a la compra realizada por los consumidores, cabe recordar que el principio *in dubio pro consumidor* es de aplicación a todos los aspectos de las relaciones de consumo, en su sentido más lato; lo que equivale a sostener que el art. 3°, ley 24.240, siguiendo la orientación del art. 42, CN, y su interpretación jurisprudencial, establece una pauta general de interpretación jurídica, un ‘principio general del derecho’… (Rusconi, Dante D., Manual de Derecho del Consumidor, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2009, p.126).----------

------La jurisprudencia también acompaña este criterio al indicar que, sin duda, la protección del usuario y consumidor conlleva la aplicación de uno de sus principios fundamentales: "in dubio pro consumidor"; el principio por el cual en caso de duda debe siempre estarse a la interpretación más favorable al consumidor o usuario, es un imperativo legal impuesto por la propia ley, que lo expresa en un doble sentido: por un lado, exige que la interpretación de la ley sea siempre la más beneficiosa al consumidor o usuario, y por otra parte, establece un principio similar respecto de los contratos. Es decir, las dos fuentes legales de obligaciones en la relación de consumo, ley y contrato, deben ser aplicadas teniendo en miras el principio rector de la Ley de Defensa del Consumidor: la protección debida al sujeto débil de la relación, protección que debe primar ante la duda que pudiera surgir respecto de lo normado por ambas fuentes (Cámara 4 de Apelaciones en lo Civil, comercial, Mina, De Paz y Tributaria de Mendoza, R., R. J. c. Peugeot Citroën Argentina S.A. y otros. s/ d. y p., del 29/05/2013, Cita Online: AR/JUR/22885/2013).----------

----Esta interpretación es, además, congruente y complementaria de lo dispuesto en el art. 2 del CCyC norma que expresamente señala que la interpretación legal debe ser hecha, no solamente en favor de la persona (regla pro-homine) sino que su resultado debe ser coherente con todo el ordenamiento jurídico. El ordenamiento, huelga decirlo, se manifiesta en favor del derecho constitucional de los consumidores y ese criterio interpretativo debe ser prevalente en el tratamiento de cualquier proceso en el que se encuentre involucrado un consumidor.---------- -

---Por todo lo expuesto, corresponde desestimar el cuestionamiento en contra del monto del daño directo y, en consecuencia, confirmar la Disposición impugnada al respecto. ----

-----VII.- En conclusión, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: 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 adecuadamente (art. 5°, ap. VIII, Dec. 896/98; arts. 26, incs. 1º, ap. "a", y 3º, 27, 28 y 30, Ley I nº 18;; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377). ----------

---- En cuanto a la multa aplicada, que aquí nos ocupa, surge que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doc. arts. 3° y 37, LDC; art. 6°, inc. “b”, ley VII n° 22).-

--- 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 todo ello, corresponde confirmar la Disposición N° 48/22 de fs. 100/103 vta. en todo lo que ha sido materia de agravios. ----------

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

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

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

-- I) CONFIRMAR en todas sus partes la Disposición Nro. 48/22 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew obrante a fs. 100/103vta., en cuanto ha sido materia de recurso y agravios.----------

---II) IMPONER las costas de esta sede a la denunciada perdidosa (conf. arts. 69 y 70 del C.P.C.C.).----------

--III) REGULAR los honorarios del Dr. M. C. D. en el 3,5 % del monto de la sanción e indemnización impuesta en concepto de daño directo. En caso de que la suma resultante sea inferior al mínimo legal de 8 JUS, se regulará este último. En cualquier caso, con más el IVA pertinente, si correspondiere, y siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------

-----IV) DEJAR constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y por hallarse en uso de licencia el Sr. Presidente de la Cámara, Dr. Sergio R. Lucero (Art. 274 del C.P.C.C y art. 9 del Acuerdo Extraordinario 3145 STJCh).----------

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

ALDO L. DE CUNTO
JUEZ DE CÁMARA

GUILLERMO N. W.
PRESIDENTE

--- REGISTRADA BAJO EL Nº 002 DE 2023 - SICA.- CONSTE. ----------

PABLO SEBASTIÁN ETCHART
SECRETARIO DE REFUERZO