Puerto Madryn, de febrero de 2023.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados "**L., A. c/ G. S.A. / L. A. G. S.A. s/ Denuncia presunta infracción Ley 24.240" (Expte. N° 301/22)**, venidos de la Oficina de Defensa del Consumidor, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por la denunciante contra la Disposición N° 60/2022 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a la empresa denunciada una multa de $ 8.000. Asimismo, ordenó publicar a costa de la condenada una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y un diario de la zona. Adicionalmente, ordena que la denunciada proceda a abonar a la denunciante la suma de $ 20.000, en concepto infracción a los arts. 4, 7 y 10 Ley 24240 y la suma de $ 20.000, en concepto infracción al art. 40 *bis* de la citada norma.

Por su parte obra que G. S.A**.**, en un libelo obrante a fs. 238/256 impetra su recurso de apelación contra la citada Disposición, a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. De las actuaciones surge que la recurrente opone, con el objeto de rebatir la resolución impugnada y como defensa central, la falta de legitimación pasiva. Expresa que se la ha impuesto una sanción por unas supuestas infracciones que no ha cometido, como así también que no posee sitio web, no ofrece servicios de reserva, ni atiende al público, no provee ningún bien ni servicio a los usuarios y tampoco es una agencia de viajes ni intermedia en ninguna actividad comercial.

En tal entendimiento, cabe destacar que de la compulsa efectuada por Internet surge la existencia, en dicha red, de la página "G..com.ar" cuyo

dominio fue registrado por el Sr. A. A. P. el 4 marzo de 2016 y aún se encuentra vigente. A mayor abundamiento, en la portada de la misma se exhibe la leyenda "*Adelantate y reservá ahora con G. Argentina*".

Al pie de la página referida se puede verificar que los derechos reservados de la misma le corresponden a G. I. AB, empresa ésta que es accionista de G. S.A., ya que de las actuaciones se verifica que dicha sociedad fue constituida, mediante Escritura Pública N° 11312 de fecha 13/12/2019, por G. I. AB y S. R. A, ambas inscriptas en el Registro de Sociedades Constituidas en el Extranjero, tal como surge de la documental agregada a las actuaciones (fs. 45 y 283/287) la que no fuera impugnada en su validez.

A mayor abundamiento es dable referir que el domicilio social de la Empresa, fijado al momento de su constitución (fs. 45), coincide plenamente con el denunciado en la primera presentación que realiza la denunciada (fs. 18/20).

En cuanto al objeto de la sociedad determinado en su acta constitutiva, consiste en ofrecer servicios con la contratación de viajes online, realizar actividades de intermediación en la venta de boletos de avión, como también prestar todo tipo de servicios relacionados con la realización de viajes de cualquier tipo en la Argentina o el exterior de país (fs. 45).

También corresponde señalar que al momento de contestar el traslado conferido, L. A. G. S.A. manifiesta en forma expresa que "…*los tickets aéreos fueron adquiridos a través de una agencia, siendo esta G. S.A.*" (fs. 153). De tal forma, la empresa que presta el servicio aéreo confirma que percibió el pago del pasaje adquirido por el denunciante directamente de la intermediaria hoy recurrente.

Así las cosas, no cabe duda que la denunciada es legitimada pasiva en la relación consumeril aquí descripta, en los términos del art. 40 LDC. La actividad probatoria desplegada por la misma en el marco del sumario

administrativo no aportó elementos que justifiquen la postura sustentada en su descarga y que reitera en el recurso de trato, por lo que corresponde desestimar el agravio y confirmar la resolución atacada en este aspecto.

En lo que hace a los agravios de la apelante, cabe afirmar que no puede desconocerse que el art. 4 LDC obliga a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes que provee, y las condiciones de su comercialización.

Los requerimientos insatisfechos sitúan al consumidor en un plano de desigualdad respecto de quien cuenta con estructura empresarial y suficiencia técnica y económica, la que resulta ofensiva para quien carece de elementos a fin de poder hacer valer su derecho. Tal extremo se ve acreditado con la interposición de la denuncia, mediante la que se sustenta el reclamo administrativo.

Por otra parte, las aseveraciones de la accionada en cuanto a la pretendida falta de correspondencia con la relación consumeril de trato no prosperaron. Por tal razón, el incumplimiento de brindar información cierta y detallada no se vieron corroborados en las actuaciones por instrumento probatorio alguno que desvirtúe las imputaciones impetradas por el denunciante.

Desde esta perspectiva, se deriva de la referidas circunstancias que la Empresa no le ha proporcionado el trato digno al consumidor, tal como lo dispone el art. 8 *bis*, cuando prescribe que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios y abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

En base a las consideraciones expuestas, el acto administrativo cuenta como causa aquellos hechos acreditados en las circunstancias del derecho consumeril que no han sido desvirtuados por la denunciada, y se encuentra

motivada en la exposición de las razones por las cuales ante el incumplimiento de los dispuesto por el art. 4 LDC se han vulnerado los mandatos de los arts. 8 *bis* y 10 *bis* de la referida normativa consumeril. En lo que hace a la infracción los artículos 7 y 10 *bis* LDC, se debe tener en cuenta que las normas en cuestión se refieren específicamente a la efectivización de la oferta. Resulta inobjetable que dicho mandato es uno de los centros de gravedad en los que se asienta la obligatoriedad contractual en la Ley de Defensa del Consumidor.

Empero en situaciones como las de autos, es decir la imposibilidad inimputable (art. 1730 CCyC) o la frustración de la finalidad del contrato (art. 1090 CCyC), imponen el deber de reintegrar el importe de lo que hubiera sido abonado, conforme los arts. 955 y 956 CCyC.

Surge de las actuaciones en estudio, que la denunciada puso de relieve que el denunciante celebró un contrato de transporte aéreo con la compañía aérea, reduciendo la actuación de la agencia a la calidad de mero intermediario, ante lo cual, se negó que la misma haya tenido y/o pueda tener injerencia alguna en la gestión directa de los reembolsos o tickets, así como tampoco lo tiene en la reprogramación y/o cancelación y/o modificación de los vuelos realizados por la compañía aérea.

Sin embargo, esta Alzada considera que en modo alguno puede pasar inadvertido que la actividad de las empresas que asumen masivamente el rol de intermediarias en la prestación de servicios relacionados con el turismo, distan de revestir calidad accidental y adjetiva en la red de contratos sobre la que se instrumentan los negocios que hacen posible el desarrollo de esta industria.

Tratándose de empresas dedicadas al servicio turístico de envergadura y a gran escala, el acto de intermediación supone bastante más que la simple

retransmisión mecánica e instrumental de la oferta de los prestadores materiales del servicio.

La publicidad de las empresas de turismo que cuentan con portales en la web y presencia en los medios masivos de comunicación, se diferencian enormemente de los avisos impresos en tipografía, pétreos e inelásticos. Por más que las prestaciones reclamadas no constituyan materialmente actos que puedan ser llevados a cabo por la denunciada aquí apelante, las prestaciones efectivamente a su cargo forman parte de una red de obligaciones emanadas de contratos alcanzados por la conexidad (art. 1073 CCyC). La actividad de la denunciada, resulta determinante a la hora de lograr el resultado perseguido por el consumidor.

El pretender limitar su responsabilidad a la mera diligencia en las gestiones por parte de las prestadoras de los servicios, asimismo supone una infracción al deber de información legislado por el art. 4 LDC. Ello es así, toda vez que en lenguaje transaccional, genera en el consumidor la convicción de que la calidad de intermediaria la exonera *per se* de responsabilidad, minimizando la expectativa de ver satisfecho su derecho al reintegro de lo pagado.

Así, los agravios en tratamiento serán rechazados, configurándose una instancia de antijuridicidad en el obrar de la denunciada en los términos de los artículos 7 y 10 *bis* LDC.

Entendemos que no debe prosperar el agravio en lo que hace a la presunta falta de motivación de la sanción en tanto se encuentran configurados en los presentes autos, situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada. Las facultades de la administración en orden a la imposición de multas resultan una consecuencia necesaria del ejercicio del poder de policía del derecho administrativo sancionador, sin que por otra parte, el monto de la misma se muestre incompatible ni desproporcionado

respecto de las sumas involucradas en el negocio jurídico considerado en su totalidad, ni con los pagos que merced la presente, se ordena que sean reintegrados.

Así las cosas entendemos que, a diferencia de lo que agravia a la recurrente, el monto de la sanción impuesta es particularmente criterioso y prudente, si se tiene en cuenta la envergadura de la empresa denunciada y el valor del pasaje objeto de la transacción. No se advierte, ni la recurrente lo ha demostrado, que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

En este sentido, *"La apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de sanciones en el caso, con motivo de una infracción a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor- pertenecen al ámbito de la administración, cuyo ejercicio no debe ser sustituido por los jueces, a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta*" (CNF Cont. Adm., Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

En lo que hace a la pretendida doble imposición que agravia a la apelante es dable aclarar que el monto de la misma de $ 40.000, discriminados en partes iguales ante el incumplimiento de la normativa consumeril, por parte de la empresa denunciada.

El art. 40 *bis* LDC determina que el daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado sobre sus bienes o su persona.

Debe advertirse, que la multa impuesta por tal concepto deviene procedente en tanto la suma en concepto de devolución por lo abonado no resultó ser un pago integro y total de la efectivamente reclamada, sin contar la falta de pago de los intereses que correspondan por el tiempo transcurrido.

En virtud de todo lo precedentemente expuesto corresponde declinar el recurso de apelación impetrado por la recurrente y, en consecuencia**,** ratificar la Disposición impugnada en todo lo que ha sido materia de

agravios.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios de la Dra. M. F. C. B. en la suma equivalente a doce (12) Jus, y los del Dr. A. L. en la suma equivalente a quince (15) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7 y cc. Ley XIII-4).

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

RESUELVE:

1.- RECHAZAR el recurso de apelación impetrado por la recurrente y, en consecuencia**, CONFIRMAR** la Disposición N° 60/2022 ODC en todo lo que ha sido materia de agravios.

2.- COSTAS de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios de la Dra. M. F. C. B. en la suma equivalente a doce (12) Jus, los del Dr. A. L. en la suma equivalente a quince (15) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7 cc. Ley XIII-4).

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

REGISTRADA BAJO EL Nº /23 SICA