----Trelew, 24 de mayo de 2023.----------

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

----I.- Mediante la Disposición N° 24/2023 ODC (01/03/2023) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew impuso una multa de $60.000 a la empresa F. L. A. S.A. (en adelante F.) por infracción a los artículos 4, 10 bis, 19 y 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, ordenándole además hacer efectiva la transferencia de la suma de $74.979,52 a la cuenta bancaria de la denunciante que allí se consigna, actualizable de acuerdo a la tasa activa del B. del C. SA desde el 12/04/2022 hasta el momento de su efectivo pago. Asimismo mandó a publicar por un día a costa de la denunciada la parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en el diario E. C.----------

---- Para resolver la autoridad de aplicación consideró que el deber de informar que establece la Ley N° 24.240 es una obligación que recae en cabeza de quien preste servicio y que, por ende, es responsabilidad de la empresa probar que ha cumplido con dicho deber, siendo que además se encuentra en mejor posición para hacerlo y que la prueba mínimamente necesaria que debía aportar para el esclarecimiento de los hechos debía estar razonablemente a su alcance. ----------

---- Señaló que la denunciada incumplió el artículo 19 de la Ley N° 24.240 porque modificó unilateralmente las modalidades y condiciones del servicio y además no informó adecuadamente tales modificaciones (razones del cambio de aeropuerto), evadió los reclamos de la consumidora y no le brindó información cierta sobre la devolución de su dinero ante la cancelación de los pasajes. ----------

---- Evaluó la existencia de un daño directo (artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor) y analizó también los criterios a seguir para graduar la multa y las previsiones de los artículos 47 y 49 de la mencionada normativa.----------

----II.- Contra la Disposición F. interpone fundadamente recurso de apelación el 20/03/2023, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 23/03/2023.----------

---- En sus argumentos sostiene que el órgano administrativo carece de competencia, toda vez que el contrato de transporte aéreo se rige por el Código Aeronáutico, sus normas complementarias y Tratados internacionales sobre la materia, no encontrándose alcanzado por las disposiciones de la Ley N° 24.240 (artículo 63). Sostiene que debió aplicarse al caso lo establecido por el artículo 12 de la Resolución N° 1532/98 y declararse la incompetencia de la Dirección General de Defensa del Consumidor provincial.----------

---- Afirma que resulta falso que esa empresa haya incumplido con el deber de información. A tal fin, refiere que se informó con la suficiente antelación el cambio de aeropuerto, que el deber de informar no puede considerarse como datos exhaustivos que impliquen una afectación del tráfico mercantil dinámico, que aplicándose un análisis económico del Derecho se concluye que hay que renunciar a que el consumidor obtenga *"toda la información"*, pues esta última nunca será perfecta al persistir otras dificultades adicionales para integrar efectivamente esa información a la decisión.-

---- Agrega que si bien el consumidor es acreedor de la información, ello no lo exime de cumplir

con su deber de colaboración para que el proveedor pueda cumplir correctamente con lo que la ley pone a su cargo, *"que la demora en la partida del vuelo no superó las cuatro horas que se establece en la Resolución 1532/98"* y que la denunciante solicitó voluntariamente la emisión de un voucher de crédito, motivo por el cual, se cumplió con las obligaciones inherentes al contrato de transporte aéreo, es decir, que el contrato fue cumplido y la denunciante resultó compensada. ----------

---- Cita antecedentes de la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC) e indica que la denunciante no usó el voucher de crédito por propia decisión.----------

---- Asimismo, cuestiona por excesivo el monto de la multa, criticando la falta de sustento y realizando citas jurisprudenciales en apoyo de su postura. ----------

---- Finalmente, plantea que el daño directo establecido en la resolución resulta improcedente, argumentando que la denunciante no lo solicitó y que la autoridad no puede suplir tal omisión y que no cobró las sumas indicadas sino que lo hizo una entidad bancaria. Además, refiere la inconstitucionalidad de la figura, toda vez que la reparación de los daños resulta una atribución propia del Poder Judicial por lo que de admitirse un resarcimiento de daños en sede administrativa se provocaría una grave violación al debido proceso dispuesto por la Constitución Nacional y normas inferiores, así como la garantía de defensa en juicio. Agrega que la denunciante no posee ningún tipo de inconveniente para reclamar en sede judicial el daño directo, preservándose de esa forma el derecho de defensa de la empresa denunciada y plantea el *"Caso Federal"*.----------

----**III.-** De manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (esta Sala, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; STJCh, SD nº 18/SRE/2002, SD nº 13/SCA/2006, y SI nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; CASSAGNE, Juan Carlos, *"La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial"*, LL, 2008-E, 1274). ----------

---- En dicho marco, si bien este Tribunal debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados (doctrina artículo 280 del CPCC, por remisión del párrafo final del artículo 7º de la Ley VII Nº 22), no está obligado a tratar todos los argumentos utilizados por las partes o por el órgano, sino *"sólo aquéllos que estimen decisivos para la solución del caso"* (C.S.J.N., 30/05/2006, Fallos 329:1951; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; conf. esta Sala SICA Nº 9/2014, y SDL Nº 17/2013, entre muchas otras).----------

---- Respecto de la competencia de la Oficina de Defensa del Consumidor para resolver el reclamo articulado, cabe mencionar que se encuentra aceptado en la actualidad, tanto en jurisprudencia como en doctrina, que los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea no son otra cosa que consumidores en los términos de la LDC (conforme artículo 1093 CCCN; CNCIV.COM.FED. Sala III, *"Fortunato, José Claudio c/American Airlines y otros s/ Pérdida de equipaje"*, 04/12/2012). ----------

---- Ello ha llevado a sostener que, 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 (conforme esta Sala, SICA N° 15/2022 con cita a los artículo 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, páginas 524, Editorial Astrea- FEN Editora Notarial, Buenos Aire 2015).----------

---- 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 dicho sistema persigue la debida tutela y protección de éstos, 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 artículo 42 de la Constitución Nacional (conforme esta Sala, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016). ----------

---- Es importante tener presente, entonces, que la regulación del Código Aeronáutico y la Resolución N° 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 una situación de desamparo que el texto constitucional repugna. ----------

---- La LDC es aplicable en la especie a tenor de lo dispuesto en su artículo 1°, ya que la actividad de la firma demandada se encuentra dentro de las prestaciones de servicios alcanzadas por ella, siendo la denunciante la consumidora y la denunciada proveedor o prestatario del servicio, enmarcado en una relación de consumo. Asimismo, no se advierten que existan normas o principios del derecho aeronáutico que sean contrarios a dichos lineamientos. Por ende, son totalmente aplicables a la causa los principios tuitivos de los consumidores establecidos en tal ley, en tanto la regulación aeronáutica no obra en términos excluyentes del derecho de fondo, lo que determina que no se pierde el carácter de consumidor porque el contrato de transporte sea aeronáutico (conforme esta Sala, SICA N° 15/2022 con cita a la Cámara Séptima de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, 22/04/2000, “Di Tella, Belén María y Otro c/ Latam Airlines Group S.A. y/o Lan Airlines S.A., Expediente 6231615”).----------

---- Hasta aquí, entonces, nos encontramos claramente ante un supuesto donde se aplica la Ley de Defensa del Consumidor por no existir un tratamiento contrario por parte del Código Aeronáutico y los Tratados Internacionales en la materia. ----------

---- Ahora bien, como lo dijo en reiteradas oportunidades esta Sala en cuanto hace a la intervención de la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew, a la luz de la forma en que el régimen de competencias es estructurado desde su órbita nacional hasta la local, se advierte que la Provincia puede delegar facultades de control, vigilancia y juzgamiento a los Municipios (conforme SICA N° 15/2022, SICA N° 05/2022, entre otras). ----------

---- En consecuencia, habrá de estarse a la competencia del órgano administrativo local en el conocimiento y decisión del caso enmarcado en una relación de consumo y a la consiguiente

facultad revisora de esta Alzada (conforme los artículos 41, 42 y 63 de la Ley N° 24.240, modificada por la Ley N° 26.361; artículos 1º, 5º y 7º de la Ley VII Nº 22, Ley VII Nº 63 y la Ordenanza Nº 11774/2013 de la Municipalidad de Trelew). ----------

---- En cuanto hace a la intervención de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), el artículo 2 del Decreto N° 1770/2007 establece que es la autoridad de aplicación aeronáutica derivada del Código Aeronáutico, las Regulaciones Aeronáuticas, Convenios y Acuerdos Internacionales, Reglamento del Aire y demás normativas y disposiciones vigentes, tanto nacionales como internacionales; incluyendo la fiscalización y control del transporte aéreo y la protección de los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de transporte aerocomercial.----------

---- Sin embargo, la *"exclusividad"* en su intervención no es tal, si se advierte que la misma ANAC aclara en su propia web que no tiene facultades de resarcir, indemnizar o compensar al usuario. Además limita expresamente su intervención a casos de infracción al Código Aeronáutico y sus reglamentaciones. ----------

---- Es precisamente en este aspecto donde, en concreto, se debe favorecer una aplicación integrada entre la regulación aeronáutica y la del consumo a efectos de dar una respuesta efectiva al reclamo que dispone el usuario con la aerolínea contratada, todo lo cual se encuentra en línea con la interpretación tuitiva que el texto constitucional le destina. ----------

---- En consecuencia, corresponde confirmar la competencia de la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew para intervenir en el presente reclamo.----------

---- Ello superado, corresponde señalar que los fundamentos expuestos al fundar el acápite *"Deber de Información cumplido- El límite del deber de información"* rozan la deserción, debido a que el conocimiento y análisis de la legislación, doctrina y jurisprudencia internacional que expone la parte apelante en su recurso, no se condice con los hechos de la causa, que nada tiene que ver con los que relata la denunciada y, en consecuencia, no alcanzan a constituir en esencia una crítica concreta y razonada de la resolución recurrida . ----------

---- La empresa no es capaz de desvirtuar los argumentos señalados por la Oficina de Defensa del Consumidor en cuanto a la imputación del incumplimiento del deber de informar, el cual se consideró corroborado al no pronunciarse cuando fue notificado fehacientemente de la denuncia y luego no concurrió a la audiencia de conciliación designada.----------

---- En cuanto hace a la multa aplicada, el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (conforme esta Sala, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras). También lo es que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el artículo 49 de la Ley N° 24.240, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente revertidas por el recurrente (artículo 6º inciso "f" párrafo final de la Ley VII Nº 22; conforme CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740) y que la autoridad de aplicación mencionó: *"1. El rol profesional de la empresa como proveedor del servicio 2. La importancia de la misma a nivel nacional 3. La existencia de*

precedentes… 4. La clara desigualdad estructural que existe entre la empresa y los usuarios…. 5. La falta de información clara, concreta y detallada de las razones por las cuales no puede hacer uso de los pasajes cancelados. 6.... depreciación monetaria".----------

---- Por lo tanto, no le asiste razón al recurrente en cuanto la Disposición recurrida se desvía en su detrimento, respecto de las posibilidades reglamentarias aplicables a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía, o que los hechos no se revelan adecuadamente aclarados o motivados y lo decidido no se ajuste razonablemente al texto legal o sea consecuencia de un desvío de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía, por lo que debe confirmarse la resolución impugnada. ----------

---- En cuanto al planteo de improcedencia del daño directo dispuesto en la resolución, tampoco resultan atendibles los fundamentos expuestos por la apelante, puesto que surge expresamente del formulario de denuncia que el 15/07/2022 la denunciante generó un voucher en la web de la empresa y --que al efectuar la denuncia (26/07/2022) aún no lo había recibido y que, en consecuencia, en el punto *"PRETENSIONES (POSIBLES SOLUCIONES PARA SU RECLAMO")* solicitó el recupero de los gastos que hizo en cuatro pasajes a Buenos Aires, con todos los adicionales al momento en que se le devuelva el dinero, lo que implica ni más ni menos el resarcimiento del daño directo. ----------

---- Resulta inatendible el argumento referido a que no hay incumplimiento por haber sido el B. P. quien *"percibió"* el dinero que se dice abonado, ya que no se condice con las constancias de autos, dicha entidad es extraña al reclamo formulado y el denunciado no indicó tal cuestión en la etapa administrativa, introduciéndolo recién en esta instancia. ----------

---- En lo atinente al planteo de inconstitucionalidad del artículo 40 bis de la LDC (añadido por el artículo 16 de la Ley N° 26.361), que otorga expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones, debemos señalar que ello encuentra su justificación en la especialización técnica, independencia e imparcialidad de la autoridad de aplicación de la LDC.----------

---- Es que la finalidad de la LDC, en este aspecto, es lograr un mecanismo ágil para permitir el resarcimiento del consumidor en los casos de daños de escasa cuantía evitando así que el usuario tenga que transitar un proceso judicial para obtener la reparación del daño. Cabe señalar que los consumidores y usuarios gozan de una protección de raigambre constitucional (artículo 42), que el resarcimiento reclamado en autos y fijado por la autoridad administrativa consistió ni más ni menos que en el reintegro de las erogaciones realizadas por la denunciante con más los intereses desde que esta suma es debida. ----------

---- Además, el recurso de apelación deducido y, consecuentemente, la intervención de esta Cámara garantiza el resguardo de los derechos al debido proceso y de defensa de las partes que dice afectados la apelante. ----------

---- Tiene dicho esta Sala que en el daño directo la antijuricidad está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor, principalmente a la LDC y a las demás normas complementarias, trasgresión ésta que puede dar lugar no sólo a la aplicación de las sanciones allí

previstas sino, además, en cuanto ahora interesa, a la determinación administrativa del daño directo (conforme SICA N° 21/2022 y SIC N° 31/2018). ----------

---- Como se dijo el artículo 40 bis de la LDC otorga facultades a los organismos administrativos para fijar indemnizaciones destinadas a reparar daños materiales y si bien la potestad del Estado de aplicar el derecho a los conflictos entre particulares, es decir la jurisdicción, es propia y exclusiva del Poder Judicial, lo cierto es que existen ciertas facultades que son ejercidas por la Administración Pública para su mejor y más eficaz desenvolvimiento y mejor proveer al bien común, como sucede para estos supuestos. Es que, en el marco de esas facultades, los organismos administrativos de aplicación de la LDC pueden, siempre que cumplan con los requisitos pre aludidos, fijar una indemnización del daño directo, para resarcir ciertos perjuicios sufridos por el consumidor (conforme esta Sala SIE N° 12/2020 con cita a ZAMBOTTI Lucas A., *"La indemnización del daño directo al consumidor en sede administrativa. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación"*. Editorial ", La Ley, Tomo 2019-F. Página 2). ----------

---- Por lo tanto, la Disposición recurrida no contiene un ejercicio irrazonable del artículo 40 bis de la LDC, por lo que debe rechazarse la inconstitucionalidad planteada. ----------

---- Por los fundamentos expuestos, se evalúa que la Disposición N° 24/2023 ODC se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmarse la resolución recurrida. ----------

----**IV.-** Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (artículos 69 y 70 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios del abogado E. F. C., apoderado de la denunciada, en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, (artículos 6 bis, 7 y 19 de la Ley XIII Nº 4) con más el IVA de corresponder. ----------

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

---- **CONFIRMAR** la Disposición N° 24/2023 de la Oficina de Defensa del Consumidor de fecha 01/03/2023, en todo aquello que fuera materia de agravios.----------

---- **IMPONER** las costas a la recurrente. ----------

---- **REGULAR** los honorarios del abogado E. F. C. en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, con más el IVA de corresponder. ----------

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

Marcelo Fernando PERAL
JUEZ DE CÁMARA

Florencia CORDÓN FERRANDO
PRESIDENTA

Natalia Isabel SPOTURNO
JUEZA DE CÁMARA

--- REGISTRADA BAJO EL N° ____10____ /2023 - SICA. - CONSTE.----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA