Puerto Madryn, de julio de 2023.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"H., M. G. c/ D. S.A. / G. A. S.A. s/ Presunta infracción Ley 24.240" (Expte. N° 118/23)**, por haber interpuesto la parte denunciada recurso de apelación contra la Disposición N° 08/2023 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar, en forma solidaria, a las empresas denunciadas una multa de $ 300.000 (art. 26 Ord. 11.950). Adicionalmente, ordena que las denunciadas en forma solidaria procedan a abonar a la denunciante la suma de $ 10.000 por infracción al art. 4, la suma de $ 10.000 por infracción al art. 10 y la suma de $ 1.597.600 por infracción al art. 40 *bis*, todos de la Ley 24240. En el último monto es producto de considerar el valor de cada pasaje correspondiente a cada pasajero que efectúe el viaje.

Por su parte, D. S.A. se disconforma y funda su recurso de apelación contra la citada Disposición en un extenso libelo, razones de celeridad y economía procesal inducen remitirse a los fundamentos allí desarrollados.

II. a) Infracción al art. 4 LDC. La norma dispone: "*Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.*
La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de

forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición".

En este sentido, de la información precisa y detallada que la apelante manifiesta haber brindado solo resulta acreditada en las actuaciones por tres correos electrónicos en respuesta a la solicitud de la denunciante de que se proceda a la devolución de la suma abonada por los pasajes aéreos y un correo referente al pedido de cancelación de la reserva de vuelo, todos de la misma fecha, una vez incoada la denuncia de trato.

Se desvirtúa así la afirmación de la denunciada en cuanto según la cual *"cumplió cabalmente con sus obligaciones"* se puso en conocimiento de la parte el procedimiento a seguir, de lo que se sigue que existió un déficit en el deber de informar imputable a la Empresa.

Adviértase, que en ningún momento acreditó haber dado cumplimiento a su obligación de informar al consumidor durante ese extenso segmento temporal transcurrido entre la suspensión del viaje y la denuncia incoada, la cual la hizo incursionar en el incumplimiento del deber que el artículo 4 de la LDC pone a su cargo.

Tampoco, exonera su responsabilidad el hecho de que existiese documentación inicialmente suscripta que protocolizase la relación empresa-usuario.

Tales extremos reflejan a las claras que la denunciada ha obrado en infracción al art. 4 LDC, violando su deber de informar al consumidor, por lo que el agravio será desestimado en esta parcela.

b) Infracción al art. 10 *bis* LDC. La norma en cuestión prescribe: "*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 correspondan".

Resulta inobjetable que el mandato de efectivización de la oferta 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 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.

La empresa denunciada obró a modo de intermediaria, habiendo dejado en claro en las presentaciones efectuadas que, por no ser la prestadora del servicio principal, no debe ser condenada a la restitución y tampoco le cabe responsabilidad alguna ante la posibilidad de imposición de multas o del deber de resarcir.

Negó que le correspondiera la restitución de las sumas reclamadas, poniendo especialmente de relieve que la denunciante celebró un contrato de transporte aéreo con la compañía aérea consorte de causa. Reduce su actuación a la calidad de mero intermediario, ante lo cual, se negó que haya tenido injerencia alguna en la gestión directa de los reembolsos o tickets, así como tampoco lo tiene en la reprogramación, cancelación o modificación de los vuelos, realizados por la compañía aérea.

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 a la interposición en el cambio de servicios turísticos 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.

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, en los términos del art. 1073 CCyC.

Tampoco ha acreditado la denunciada en autos las gestiones invocadas de manera fehaciente, ni ha probado el resultado de las mismas.

c) Monto de condena. Tratándose de la indemnización del daño directo en los términos del art. 40 *bis* LDC, cualquier eventual indemnización, se ciñe en sus alcances al concepto "reintegro de lo pagado", dado las consecuencias resarcibles que el ordenamiento autoriza a reparar en sede administrativa.

Sin perjuicio de lo expuesto, no podemos perder de vista que si estamos frente a una obligación de valor corresponde a los fines de su determinación que sea tomado el valor de la misma al momento presente.

El ordenamiento establece el principio general de la indemnización plena, de raigambre constitucional (cfr. CSJN, "*Aquino, c/ Cargo Servicios Industriales S.A.*" 21/9/2004 Fallos: 327:3753. En igual sentido *"Grippo c/ Campos*" 2/9/2021 TR LL AR/JUR/134520/2021).

En tal línea de ideas, vale señalar que el art. 772 CCyC dispone que "…*si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda...*" , en conjunción con el art. 1740 de dicho cuerpo legal que dispone que la reparación del daño debe ser plena, por lo que la reparación del daño en restituir la situación al estado anterior del hecho dañoso y el art. 1726 que referencia los alcances los alcances del principio de reparación plena e íntegra.

El deudor debe el valor correspondiente, y el acreedor tiene derecho a proveerse los bienes a los que corresponde dicho valor; para ello, lo determinante es el valor actual y no uno histórico.

Adviértase la injusticia manifiesta que importaría considerar indemnizado a la denunciante en base a valores de más de tres años de antigüedad, con una manifiesta depreciación de la moneda.

Los avatares de la economía argentina requieren la cuantificación a valores actuales, así lo ha entendido este Cuerpo jurisdiccional en diversos precedentes (CAPM *"S. Y. c/ F. T."*, 9/9/2021 Expte. 182/20 Reg.23/21 y "*O. c/ C. de S.*" 9/5/2023 Expte. 323/22 Reg. 15/23).

Desde esta perspectiva, el monto indemnizatorio debe adecuarse al valor de los pasajes aéreos al momento presente (arts. 772 y 1740 CCyC), tal como efectivamente se ha determinado en la Disposición de trato.

d) Falta de fundamentación de la sanción. No debe prosperar el agravio en tanto se encuentran configurados en los presentes autos, situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada, tal como se lo ha puesto de relieve en el trascurso del presente.

Desde esta perspectiva, se deriva de las referidas circunstancias que la Empresa no le ha proporcionado el trato digno al consumidor, tal como lo dispone el art. 8 bis de la norma citada, 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 se han vulnerado los mandatos de la LDC.

En este sentido 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 se ordena que sean reintegrados.

En virtud de todo lo expuesto, el recurso habrá de prosperar parcialmente, correspondiendo revocar la disposición puesta en crisis en cuanto ordena una indemnización equivalente a $ 1.597.600, debiendo prosperar el reclamo por el valor de las sumas abonadas por la denunciante correspondientes a los cuatro pasajes de avión a Porto Seguro, en los términos en que se ordena *supra*.

III. Atento lo dispuesto por el art. 53 LDC, las costas de esta instancia se imponen en el orden causado (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. M. I. T. en la suma equivalente a doce (12) Ius. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 6*bis*, 7 Ley XIII-4).

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

RESUELVE:

1. **CONFIRMAR** la Disposición N° 08/2023 ODC, en todo lo que ha sido materia de los agravios de la recurrente.

2. **COSTAS** atento lo dispuesto por el art. 53 LDC, las costas de esta instancia se imponen en el orden causado (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. M. I. T. en la suma equivalente a doce (12) Ius. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7 Ley XIII-4).

3. REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO N° /23 SICA