---Trelew, 2 de octubre de 2023. ----------

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

---I.- Mediante Disposición N° 90/2023 ODC (06/07/2023) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew impuso una multa de $100.000 a F. L. A. S.A. (en adelante F.) por infracción a los artículos 4 y 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, ordenó reintegrar al denunciante la suma de $21.727,04, actualizable de acuerdo a la tasa activa del B. del C. S.A. desde el 19/04/2022 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.----------

---Consideró que el deber de informar que establece el artículo 4 de la Ley N° 24.240 es una obligación que recae sobre quien preste servicio y que, por ende, es responsabilidad de la empresa probar que cumplió con dicho deber, siendo que además se encuentra en mejor posición para hacerlo y que la prueba mínimamente necesaria para el esclarecimiento de los hechos debía estar razonablemente a su alcance. ----------

---Indicó que E. F. C. contrató con la denunciada un pasaje de ida y vuelta, que por cuestiones imputables a F. no logró regresar y abordar el vuelo a Trelew, que pese a los reclamos no obtuvo de la empresa la información necesaria a fin de resolver en forma positiva el inconveniente planteado, que el consumidor tuvo una actitud activa en busca de información y que atento a la urgencia de regresar asumió el costo y viajó por otra aerolínea.-

---Agregó que la denunciada reconoció la compra del pasaje y su cancelación, no acreditó el reintegro de lo pagado, que incumplió los términos del contrato (artículo 19 de la Ley N° 24.240) así como lo dispuesto por el artículo 10 bis de la LDC y por los artículos 12 y 13 de la Resolución N° 1532/98 del Ministerio de Economía y Servicios Públicos. ----------

--- Dispuso que existió un daño directo en los términos del artículo 40 bis de la LDC 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.- El 01/08/2023 F. interpone fundadamente recurso de apelación, concedido en relación y con efecto suspensivo el 03/08/2023.----------

---En sus argumentos sostiene que el contrato de trasporte aéreo no se encuentra alcanzado por ciertas disposiciones de la Ley N° 24.240 (artículo 63) y que se rige por el Código Aeronáutico, sus normas complementarias y Tratados internacionales sobre la materia. Transcribe el artículo 1281 del CCCN, expresa que debió aplicarse lo establecido por el artículo 12 de la Resolución N° 1532/98 de la ANAC y solicita se declare la incompetencia de la Dirección de Defensa del Consumidor para entender en el proceso. ----------

---Afirma que cumplió con el deber de informar, que los tickets aéreos que comercializa no son reembolsables, que comunicó de manera clara y precisa las modalidades de contratación, que toda la información relacionada con los tickets aéreos contratados se encuentra disponible en su página web y que C. no realizó ninguna gestión tendiente a modificar su reserva. Trascribe el artículo 1110 del CCCN y cita doctrina. ----------

---Agrega que las condiciones de contratación fueron respetadas y que la decisión carece de fundamento ya que se aparta de la normativa vigente.----------

---Sostiene que *"La Dirección aplicó la figura de daño directo previsto por el art. 40 bis de la ley 24.240, en la suma de $21.727,04*". Plantea la inconstitucionalidad del daño directo, que la denunciante no lo peticionó y que la autoridad no puede suplir tal omisión de oficio. Además, considera que la reparación del daño se trata de una atribución propia del Poder Judicial y que de admitirse un resarcimiento de daños en sede administrativa se provocaría una grave violación al debido proceso dispuesto por la Constitución Nacional.----------

---Alega que la denunciante no posee ningún tipo de inconveniente para reclamar el daño directo en sede judicial, preservándose de esa forma el derecho de defensa de la empresa denunciada. ----------

---Asimismo, cuestiona por excesivo el monto de la multa. Considera que no deriva de un análisis serio y razonado de la cuestión debatida "*al omitir tener en cuenta la ajenidad de mi mandante, la inexistencia del daño causado, la falta de afectación del interés público y la inexistencia de dificultades o perjuicios severos al servicio ni a terceros"* y que los argumentos expuestos por la autoridad de aplicación importan una mera enumeración en abstracto de los rubros que supuestamente fueron evaluados para determinar el monto de la multa. Por último, 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). ----------

---Respecto de la competencia de la Oficina de Defensa del Consumidor para resolver el reclamo articulado, cabe mencionar que los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea son 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). ----------

---Por ello, 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 (esta Sala SICA N° 15/2022).----------

---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, integrando 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 (esta Sala SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016, entre otras).--

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

---Entonces la LDC es aplicable al caso conforme lo dispuesto en su artículo 1, ya que la actividad de la empresa demandada se encuentra dentro de las prestaciones de servicios alcanzadas por ella, siendo el denunciante el consumidor y la denunciada proveedor o prestatario del servicio, en el marco de una relación de consumo.----------

---Asimismo, no se observa la existencia de 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 la LDC, en tanto la regulación aeronáutica no obra en términos excluyentes del derecho de fondo. Es decir, 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 resultar contraria a las disposiciones 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 1, 5 y 7 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 aéreo comercial.----------

--- 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 contra 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 y doctrina que expone la parte apelante en su recurso, no se condice con los hechos de la causa y realiza consideraciones genéricas y, en consecuencia, no alcanzan a constituir en esencia una crítica concreta y razonada de la resolución recurrida.----------

---Por otra parte, a los fines de analizar si efectivamente la denunciada cumplió con el deber de informar y con los términos del contrato, cabe mencionar que, conforme surge de la denuncia, C. compró el 19/04/2022 a F. 2 pasajes de avión desde Trelew a Buenos Aires, *"la ida (03/06/2022) y la vuelta (06/06/2022)"*, que el vuelo de regreso fue reprogramado en dos oportunidades, que en la última (el día antes de volver a Trelew) el vuelo fue cancelado, se

lo dejó sin una respuesta de alojamiento y comida y que ante la emergencia debió comprar otro pasaje de avión por el que abonó la suma de $21.727,04 .----------

--- Al contestar la imputación realizada en el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 001/2023 (28/12/2022), la denunciada no aportó elementos que permitan razonablemente considerar que cumplió con el aludido deber, no acreditó que el usuario conociera que los billetes aéreos comercializados eran *"no reembolsables"*, que la empresa podía modificar unilateralmente las fechas de vuelo como sucedió en el presente caso, así como tampoco cuales fueron las causales por las que se produjo la modificación o cancelación del vuelo de regreso a Trelew.----------

--- Por ello, debe tenerse por verificado el incumplimiento al deber de informar.----------

--- 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 la 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 a la 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 por la autoridad administrativa, tampoco resultan atendibles los fundamentos expuestos por la apelante, puesto que surge expresamente de la denuncia y la documental acompañada que C. compró dos pasajes aéreos a F., que posteriormente fue informado de la cancelación o reprogramación del vuelo de regreso a Trelew, que se comunicó telefónicamente con la empresa y no obtuvo respuesta, así como también que solicitó la devolución del dinero y el

reintegro del gasto en el pasaje adquirido en otra aerolínea para regresar a Trelew, lo que implica ni más ni menos el resarcimiento del daño directo.----------

---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 el denunciante con más los intereses desde que esta suma es debida y no otros gastos que podría reclamar una persona que se encuentra fuera de su ciudad de residencia y el vuelo de retorno a esta es cancelado.----------

---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 (conf. 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 los fundamentos expuestos, se evalúa que la Disposición N° 90/2023 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 (artículo 69 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 5, 6, 7, 8, 13 y 46 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° 90/2023 (06/07/2023) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew. ----------

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

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

---**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 163 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del STJCh.).----------

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

Marcelo Fernando PERAL
JUEZ DE CAMARA

Florencia CORDON FERRANDO
PRESIDENTA

---REGISTRADA BAJO EL N° ____ 28 ____ /2023 - SICA. - CONSTE.----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS SECRETARIO DE CÁMARA