----Trelew, 27 de octubre de 2023.----------

----**VISTO Y CONSIDERANDO:** ----------

----**I.-** El 16/08/2022 M. T. R. denunció ante la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut que el 01/09/2019 contrató por la plataforma D. un vuelo a Rio de Janeiro desde Trelew, con una escala en la ciudad de Buenos Aires, con modalidad ida y vuelta. Manifestó que por situaciones ajenas a su voluntad los vuelos fueron cancelados y reprogramados en más de una oportunidad por A. A. S.A y que el 10/02/2022 D. S.A le informó que tenía tickets abiertos hasta el 11/09/2022 pero que, para utilizarlos, debía abonar la suma de $230.916,30 en un solo pago.----------

----Indicó que D. no cuenta con un sitio de contacto electrónico o digital y que sólo se pueden contactar por teléfono, lo que resulta imposible. Por último, solicitó diferir la prestación para similares fechas contratadas o el reembolso actualizado de lo abonado. ----------

----**II.-** Mediante Disposición N° 94/2023 ODC la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew sancionó con una multa de $650.000 a A. A. S.A y, en lo que fue motivo de apelación, sancionó con una multa de $350.000 a D. S.A. (en adelante “D.”) por la infracción a los artículos 4, 19 y 40 bis de la a Ley N° 24.240. También, ordenó a las empresas a abonar a la denunciante la suma de $416.816, monto que deberá ser actualizado conforme la tasa activa del B. D. C. S.A. desde el 20/04/2020 hasta su efectivo pago en caso de no ser posible la devolución de dos tickets con destino a Rio de Janeiro (Brasil), con la modalidad ida y vuelta. Además, impuso la sanción accesoria de publicar una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y en el D. el C.

----Para ello, consideró configurada la falta al deber de brindar información concreta, detallada y veraz ante los reclamos de la consumidora, antes y durante el trascurso de la actuación administrativa. Sostuvo que el deber de informar es una obligación que recae en cabeza de quien presta el servicio y que es responsabilidad de la empresa probar que cumplió con dicho deber, ya que es quien se encuentra en mejores condiciones para hacerlo e indicó que el comportamiento de las denunciadas no resulta acorde al principio de buena fe contractual.----

----Evidenció que ambas empresas no cumplieron con el parámetro mínimo de calidad para el servicio de atención y comunicación a distancia (conf. Resolución N° 1033/2021 MDPSCI) y señaló que D. pretendió excluir su responsabilidad argumentando que sólo realiza venta de tickets aéreos y actúa como intermediaria entre la línea aérea y los pasajeros, lo que resulta insuficiente porque es proveedora del servicio como comercializadora (conf. artículos 2 y 3 de la Ley N° 24.240). ----------

----Además, tuvo por verificado un daño económico a la consumidora por la compra de dos pasajes que nunca usó e indicó que corresponde establecer como daño el precio actual de plaza de dos pasajes a Rio de Janeiro, Brasil (tramos Trelew – Buenos Aires - Rio de Janeiro), bajo

la modalidad ida y vuelta, que determinó en $ 416.816, suma que debía actualizarse desde la fecha de viaje inicial y hasta su efectivo pago. ----------

----Por último, para graduar el monto de la sanción de multa tuvo en cuenta el rol profesional de las empresas como proveedoras de servicios, su importancia a nivel nacional, su reincidencia y la desigualdad estructural que existe entre las empresas y los usuarios, que se traduce en la asimetría de información y las diferencias de poder económico y de negociación.-

----**III.-** El 31/07/2023 D. interpone recurso de apelación, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 04/08/2023. ----------

----Al expresar agravios efectúa una extensa reseña de la actividad comercial que realiza, de la normativa aplicable y de la responsabilidad por el incumplimiento del objeto contractual. Sostiene que no se le puede reprochar conducta alguna por cuanto informó las condiciones de los servicios, señala que no puede ofrecer ninguna solución si la aerolínea cancela un vuelo vendido cuando no está autorizado el rembolso y/o nuevas reprogramaciones.----------

----Indica que cumplió con el deber de información y de colaboración que impone la relación jurídica con la denunciante y que no era responsable por el *"incumplimiento efectuado por L. A. G. S.A".* Además, que no es proveedora del servicio (conf. artículo 1 de la Ley N° 18.820 y Decreto N° 2182/72) y que se advierte a los usuarios en los términos y condiciones generales, *"texto que los usuarios deben leer y aceptar – tildando mediante un click – previo a la contratación de los servicios (los T. de D.)"* y expresa que *"ah revestido el carácter de intermediaria en la contratación de una butaca en los vuelos de L. A. G. S.A"*. Transcribe lo establecido en los *"T."* de la empresa----------

----Explica su vinculación con las aerolíneas, que se encuentra vinculada a la "I." (A. I. de T. A.) y detalla las funciones y normativas de dicha asociación. ----------

----Expone sobre al contexto de la pandemia por Covid 19 y expresa que no tenía modo de solucionar el problema de la denunciante ente dicha situación extraordinaria y sobreviniente.

----Argumenta que la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew únicamente hace referencia a la falta de información brindada por A. A. sin hacer mención sobre el actuar de D.----------

----Expresa que el acta de imputación le atribuye una presunta infracción al artículo 19 por no poder concretarse el viaje y que, por su parte, en el auto sancionatorio se le imputa que no cumplió con los parámetros obligatorios de calidad para los servicios de atención y comunicación a distancia establecidos por Resolución N° 1033/2021 de la Secretaria de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo. En consecuencia, entendió, que la infracción por la que se lo sanciona no guarda vínculo alguno con la infracción imputada, razón por la que no pudo realizar las defensas correspondientes en su descargo.----------

----Señala que no incumplió el deber de información. Detalla que envió un mail a la denunciante agradeciendo la compra, informó las políticas de cambio y la cancelación del

ticket. Además que, antes de la fecha del vuelo, informó que los tickets habían quedado abiertos debido al contexto mundial y que las aerolíneas no estaban ofreciendo alternativas para cambiar las fechas del viaje en el plazo inmediato. Adjunta correos electrónicos enviados a la denunciante. ----------

----Sostiene que la falta de reprogramación o reintegro no fue su responsabilidad, que le brindó alternativas a la consumidora y que en la instancia conciliatoria informó que debían citar a A. A. a los fines de satisfacer la pretensión de la denunciante.----------

----Alega la inexistencia de una infracción al artículo 19 de la LDC, que tiene muchas vías de comunicación para su clientes y manifiesta que a través de su página Web se informa el número telefónico e indica que la Oficina de Defensa del Consumidor hizo una incorrecta valoración de los hechos y de la responsabilidad para con la consumidora, dado que en ningún momento dejó de prestar su servicio de intermediación----------

----Seguidamente plantea la incompetencia de la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios para aplicar el daño directo, indicando que no tiene facultades ni atribuciones para imponer una indemnización por daño directo, dado que la autoridad administrativa no cumple con los requisitos previstos por el artículo 40 bis de la LDC. Cita jurisprudencia y argumenta que su accionar afectó el debido proceso y la garantía de defensa en juicio. ----------

----Por último, cuestiona la graduación de la multa dispuesta porque considera que no se expusieron los fundamentos para su procedencia ni se realizó un análisis pormenorizado del artículo 49 de la LDC. También que no se configuró ninguno de los presupuestos de procedencia de la sanción y por ende, no corresponde su imposición y finalmente, mantiene reserva del caso federal y provincial.----------

----**IV.-** Pasando a resolver, corresponde determinar si efectivamente se verifica una infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240 por parte de D. y los presupuestos para la reparación del daño material sufrido por la consumidora.----------

---- A tal fin, cabe señalar que la responsabilidad que pesa sobre la empresa denunciada, además de ser objetiva, es solidaria en virtud de lo dispuesto por el artículo 40 de la Ley consumeril. En efecto, la norma alcanza al sector del turismo, sin perjuicio de su legislación específica, la que necesariamente debe ser interpretada en beneficio del consumidor o usuario por imperativo legal y constitucional. La obligación que asume la agencia de viajes es de resultado, en cuya virtud debe predisponer los medios tendientes a asegurar la efectiva concreción del viaje.----------

----En razón de ello, resultan estériles las referencias que realiza la recurrente para eximirse de la obligación de informar. --Lo cierto es que de las constancias de la causa surge que la M. T. R. adquirió a través de la agencia D. pasajes aéreos para efectuar un viaje de Trelew a Buenos aires y de Buenos Aires a Rio de Janeiro, en la modalidad ida y vuelta y que D. le informó que

el vuelo no estaba disponible y que podía decidir la fecha de su nuevo vuelo hasta el 26/08/2020 (hoja 4). ----------

----Además, se desprende que la consumidora reprogramó su vuelo para del 21/10/2020 al 03/11/2020 el que fue cancelado y que posteriormente, intentó realizar el cambio de fecha de los tickets, dado que encontraban abiertos hasta el 11/09/2022, ocasión en que le informaron que debía abonar $230.916,90 por el cambio de fecha del vuelo. Atento ello, el 30/06/2022 envió una carta documento a D. requiriendo que los tickets se mantengan abiertos sin actualización de precio y sin penalidad; el 10/08/2022 D. contestó negando lo solicitado por la consumidora y expresó que A. A. le notificó que sus tickets se encontraban perdidos. ---------

----También, se observa que al presentar su descargo contra el acta de imputación, D. solicitó su desvinculación y manifestó únicamente que actúa de intermediaria entre los pasajeros y los proveedores de servicio. Acompañó documental de la que se desprende que los Tickets N° X./ X. están perdidos, de los que no surge su titularidad y además, no coinciden con los números de tickets que figuran en la factura acompañada por la consumidora (hojas 2).----------

----Así, en primer lugar --debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el artículo 4 de la Ley N° 24.240 y tiene base constitucional en el artículo 42, encontrándose presente sobre 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). ----------

----De tal modo, resulta evidente que D. no brindó una respuesta concreta al problema de la consumidora, limitándose a manifestar que es una mera intermediaria, que no le cabe responsabilidad alguna y a informar erróneamente que los tickets N° X./ X. estaban perdidos, pretendiendo desligarse permanentemente de toda responsabilidad, lo que evidencia un incumplimiento al deber de información. ----------

----Por otra parte, respecto a la infracción del artículo 19, está claro que D. no respetó los términos y condiciones de cancelación y cambio de fecha de vuelo tal como fueron ofrecidos e informados a la consumidora. ----------
----Así, en su impugnación, para no tener por configurada la transgresión al artículo 19 de la Ley N° 24.240, sostuvo, únicamente, que cuenta con vías de comunicación a distancia para sus clientes. ----------

----De las constancias de la causa surge que la consumidora pretendía ejercer el derecho a modificar la fecha de viaje sin penalidad desde el 18/04/2022 al 03/11/2022 lo que resultaba

procedente atento que A. A. le había informado que se flexibilizaron las condiciones de cambios de pasajes (hoja 6) y además, que su vuelo se encontraba abierto hasta el 11/09/2022 (hoja 7 vta.) y que, ante el reclamo efectuado por la consumidora, D. pretendió deslindarse de toda responsabilidad. ----------

----No debe perderse el rumbo respecto a que el régimen de protección de las personas consumidoras y usuarias 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. ----------

----En este contexto, no puede soslayarse que el hecho de que la consumidora se presente ante la autoridad de aplicación para obtener una respuesta a su situación, debería motivar a los involucrados a encontrar una solución rápida, proactiva, adecuada y efectiva a la persona que confió 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 obstinada posición comercial asumida de quien no comprendió la finalidad del sistema ni el mercado donde interactúa. ----------

----Cabe destacar que la infracción prevista en el artículo 19 de la LDC, se corresponde con las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la ley 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-consumidora. 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. Su apreciación es objetiva y se configura por la simple omisión, que basta por sí misma, para violar las normas. ----------

----Nótese que D. nunca intentó brindar una solución a R., siendo su postura durante toda la tramitación del procedimiento administrativo la de negar su responsabilidad ante los hechos denunciados, por lo que corresponde que sus agravios sean desestimados, los que además refieren a situaciones no acontecidas en la presente causa, por lo que rozan la deserción del recurso. ----------

----En cuanto a la competencia de la Oficina de Defensa del consumidor para disponer la reparación por el daño directo sufrido por la consumidora, el propio artículo 40 bis de la Ley N° 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 en los distintos aspectos de las relaciones de consumo. La finalidad de la LDC 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 artículo 40 bis, aparece consistente con el objetivo económico y político considerado por el

legislador que resulta plenamente razonable de acuerdo al principio tuitivo a favor del consumidor y el usuario, que impera en la norma.----------

----En este caso concreto, la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew tiene competencia según la Ley VII N° 61 para juzgar las infracciones de las disposiciones de la Ley Nº 24.240 y su modificatoria Ley N° 26.361. 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 N° 24.240 sino también y primeramente en los textos constitucionales, tanto nacional (artículo 42) como provincial (artículo 33). Por otro lado, el control judicial se encuentra resguardado con la propia previsión de apelación del artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor y la vía recursiva contemplada en el artículo 7 de la Ley VII N° 22.-

----Por otra parte, no se advierte incongruencia entre el Acta de Imputación N° 42/2023 y la sanción aplicada a D., toda vez que los hechos imputados y por los cuales se sancionó a D. son los mismos, consistentes en la falta de información y el incumplimiento de las condiciones de cancelación y de cambio de fecha del vuelo en los términos de los artículos 4 y 19 de la LDC.

----Por último, en cuanto a la falta de argumentación de la sanción y del monto de multa aplicada, cabe destacar que 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 (doctrina de los artículos 3 y 37 de la Ley N° 24.240; artículo 6°, inciso “b” de la Ley VII Nº 22; conf. esta Sala, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras). ----------

----También 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 conmovidas por el recurrente (artículo 6º, inciso "f" párrafo final de la Ley VII Nº 22; conforme CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740).----------

----En conclusión, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada, configurándose 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. ----------

----**V.-** Las costas se impondrán a la recurrente vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (artículos 69 del CPCC).----------

----En merito al trabajo realizado corresponde regular los honorarios del letrado apoderado de D., M. C. D., por sus labores en esta sede, en ONCE (11) JUS, incluido el plus procuratorio

(artículos 5, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 8, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4) con más el IVA si correspondiere.----------

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

----**CONFIRMAR** en todas sus partes la Disposición N° 94/2023 ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew. ----------

----**IMPONER** las costas generadas en esta alzada a la apelante vencida. ----------

----**REGULAR** los honorarios del abogado M. C. D. por sus labores en esta sede, en ONCE (11) JUS, con más el IVA si correspondiere. ----------

----**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 274 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° ____33_____ DE 2022 - SICA - CONSTE.----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA