---Trelew, 24 de abril de 2024.----------

---**VISTO:** --La Disposición N° 002/2024 de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew y el recurso de apelación interpuesto por A. A. S.A.----

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

---**I.-** Inician las presentes actuaciones con la denuncia formulada por M. C. S. el día 11/09/2023 contra A. A. S.A., quien manifestó que compró dos pasajes por la web oficial de la denunciada, con salida de Puerto Madryn y destino Buenos Aires, con fecha de salida el 14/03/2023 y de regreso el 24/03/2023. Expresó que el sistema emitió cuatro pasajes erróneamente y debitó el monto de los mismos de su cuenta bancaria. Agregó que se comunicó inmediatamente con la empresa y le informaron que un pasaje quedo vigente para ser utilizado en la fecha requerida, el valor de dos pasajes sería devuelto a la cuenta bancaria desde donde se abonaron y el restante quedaría abierto para su uso durante un año a partir de su compra. -

---Relató que el 01/08/2023 se presentó en la oficina de la línea para utilizar el pasaje abierto y poner fecha de vuelo y le informaron que debería abonar la suma de $79.500 adicionales, cuando el pasaje ya se encontraba abonado en su totalidad. Señaló que el objeto de la denuncia es que se le reintegre a la brevedad el monto abonado por el pasaje abierto o la adjudicación de las millas equivalentes, en su cuenta de socio.----------

---El 15/09/2022 la denunciada planteó la incompetencia de la Oficina de Defensa del Consumidor en virtud de la actividad específica que desarrolla, invocando que procede la aplicación del Código Aeronáutico (Ley N° 17.285). Asimismo, sin reconocer la competencia del organismo, como propuesta de acuerdo, ofreció la reprogramación del ticket debiendo abonar una penalidad de $3.000 más la diferencia de tarifa en caso de existir. Y agregó que dicha posibilidad de reprogramación estaría vigente hasta el día 19/01/2024.

---La denunciante rechazó la excepción de incompetencia, reiteró el reclamo y exigió que la denunciada reintegre el monto del ticket o acredite las millas equivalentes en su cuenta de socio.----------

---En tal contexto la Oficina de Defensa del Consumidor fijó una audiencia conciliadora para el día 12/10/2023, a la que comparecieron ambas partes. Allí, la denunciante, ratificó su denuncia en todos sus términos y aclaró que su pretensión es el reintegro de lo abonado con los respectivos intereses a la fecha del efectivo pago. La denunciada solicitó el plazo de tres días hábiles para presentar una contrapuesta formal sobre el objeto de las actuaciones.----------

------Vencido el plazo sin que presente propuesta alguna, el 23/10/2023 se remitieron las actuaciones al subprograma de imputación y sanción por presunta infracción a la Ley N° 24.240 y su modificatoria Ley N° 26.361. ----------

---Mediante Disposición N° 182/2023 (24/11/2023) la autoridad de aplicación rechazó el planteo de incompetencia formulado por A. A. S.A. y el 01/12/2023 emitió el ACTA DE IMPUTACIÓN - INFRACCIÓN Y APERTURA DE SUMARIO N° 144/2023 por violación a los artículos 4, 10 bis y 19 de la LDC. ----------

---El 15/12/2023 la denunciada formuló descargo y realizó nuevamente el planteo de incompetencia sosteniendo que resulta aplicable la normativa aeronáutica y formuló nuevamente la misma propuesta sobre la posibilidad de reprogramar el ticket, previo abonar una penalidad de $3.000 más la diferencia de tarifa en caso de existir, hasta el día 29/01/2024. ----------

---Mediante Disposición N° 002/2023 - ODC (21/12/2023), la autoridad de aplicación sancionó a A. A. S.A. con una multa de $700.000 y le ordenó transferir a S. la suma de $81.824, debidamente actualizada conforme SICAL tasa activa del BANCO CHUBUT S.A. desde la fecha que la presente quede firme hasta el momento de hacer efectivo el pago. Impuso además la carga de publicar en el Boletín Oficial y en el Diario el Chubut la reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición. -

---Para ello, 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 la empresa no le informó a S. que debía abonar una penalidad de $79.500 para poder hacer uso del pasaje ya abonado. Señaló que el accionar de A. A. S.A. no se encuentra acorde al principio de buena fe contractual que debe regir en todas las relaciones y principalmente en una relación de consumo, evidenciándose en este caso una ausencia de información cierta, clara y detallada por parte de la empresa. ----------

--------Agregó que la demandada incumplió con la oferta del contrato (artículo 10 bis de la Ley N° 24.240) atento que S. no pudo hacer uso del pasaje descontado de su cuenta bancaria. ----------

---Destacó que se reflejó un claro incumplimiento al artículo 19 de la Ley N° 24.240, al no cumplir con los parámetros mínimos obligatorios de calidad para los servicios de atención y comunicación a distancia y agregó que la empresa realizó un uso abusivo de los servicios de respuesta automática al no brindarle a S. un trato personalizado. ----------

---De acuerdo a lo establecido por el artículo 47 y 49 de la Ley N° 24.240, analizó los criterios a seguir para graduar la multa y a tal fin consideró el rol profesional de la empresa

como proveedor del servicio, la importancia de ésta a nivel nacional, los antecedentes que dan cuenta de la reincidencia de su parte, la clara desigualdad estructural que existe entre la empresa y los usuarios que se traduce en la asimetría de información y las diferencias de poder económico y de negociación, que se ve agravada por encontrarse bajo un contrato de adhesión, la falta de información y por último el daño provocado a la usuaria y a su grupo familiar. ----------

---**II.-** El 15/01/2024 A. A. S.A. interpuso recurso de apelación, planteando en primer lugar la nulidad de la resolución por ser incompetente la autoridad de aplicación consumeril por resultar alcanzada por las normas aeronáuticas que excluyen la aplicación de la LDC. Seguidamente expresó agravios contra el resolutorio. ----------

---Como primer agravio sostuvo no se violentó el derecho a la información de la consumidora, ya que desde la etapa precontractual la denunciante tuvo a disposición información clara y detallada sobre las tarifas y condiciones de los tickets en la página web de A. A. S.A.-- y que a partir del primer reclamo efectuado la empresa le brindo información a la denunciante, indicándole que podía utilizar el ticket abierto abonando la penalidad por cambio y la diferencia de la tarifa. Agregó que se confunde la disconformidad de lo ofertado con la falta de información.----------

---En segundo lugar indicó que la disposición es contradictoria e incongruente, y en consecuencia infundada y arbitraria. Manifestó que en la audiencia de conciliación y en el descargo presentado el 29/09/2024 se brindó respuesta al reclamo. Asimismo, menciona que el consumidor siempre recibió un trato personalizado.----------

---En tercer lugar señaló que no existen pruebas que avalen las conclusiones alcanzadas por la disposición recurrida. Alegó que la sumariante tomó como un hecho probado el error de la compañía en la compra de los cuatro pasajes, sin ser considerado materia de prueba.----------Como cuarto agravio señaló que no resulta procedente la aplicación de la multa prevista en el artículo 49 de la LDC por revestir carácter punitivo y no tener finalidad compensatoria o reparadora. ----------

---El 17/01/2024 la autoridad de aplicación concedió el recurso de apelación en relación y con efectos suspensivos.----------

---**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 M. 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.----------

---Respecto a la falta de cumplimiento del deber de información y ofrecimiento del ticket abierto realizado en sede administrativa, destacamos que, tal como surge de la disposición recurrida, la falta de información brindada por A. A. S.A., se fundó en la inexistencia de una respuesta concreta en relación a los requerimientos de la denunciante. ----------

---En este sentido, el deber de informar que pesa sobre los proveedores 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"* (esta Sala en la SICA N° 15/2024 con cita a Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, "Laobligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor", Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).----------

-----Esta Sala dijo en reiteradas oportunidades que cumplir con el deber de informar es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfecciona sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien lo incumple. El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, resulta irrelevante examinar si el vicio en la información tuvo por finalidad obtener un provecho para el proveedor u ocasionar un daño a los consumidores: no informar debidamente perfecciona la falta (conforme SICA N° 43/2023 con cita a SICA N° 15/2023, SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras).----------

-----Este deber constituye una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica la imposición de la multa. ----------

-----Tal cómo surge de la disposición recurrida, la falta de información brindada por A. A. S.A. se fundó en que no se le informó a S. que debería pagar una suma adicional al momento de utilizar el ticket que quedaba abierto y que se encontraba abonado en su totalidad.----------

---Además, el ofrecimiento de cambio de los pasajes que la empresa realizó recién en sede administrativa y con límites temporales extremadamente breves para su aceptación, e incluso imponiéndole a los consumidores la carga de abonar diferencias dinerarias, no eximen a A. A. S.A. de su responsabilidad por violar el deber de información que le impone la LDC, porque éste tiene base constitucional en el artículo 42. Resulta evidente que la sancionada no brindó una respuesta concreta y completa respecto del problema de la denunciante, lo que evidencia un incumplimiento al deber de información. ----------

---También sostuvo que la Oficina de Defensa del Consumidor actuó con arbitrariedad y animosidad en su contra basándose únicamente en los dichos del denunciante. Tal argumento no puede prosperar, toda vez que la aplicación de la normativa de consumo, entre otros aspectos, determina la carga de la prueba sobre el proveedor, en tanto el fin tuitivo del sistema es proteger al consumidor, por lo que debe interpretarse el contrato en la forma más favorable a éste cuando no haya elementos de convicción suficientes para tener por verificados los hechos discutidos (conf. esta Sala SICA N° 10/2022, con cita a De Muller, Enrique; "Las cláusulas abusivas en el marco contractual de los derechos de los consumidores", Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Ed. Rubinzal – Culzoni, 2009-I, Bs As., 183-201; Barbado, Patricia; La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo"; íd. Tomo V, 1994, pág. 203/223; CNCom, Sala E, 31/05/2012, "Paz, Máximo Horacio y otros c/ ADT Security Services S.A. s/ Ordinario", elDial.com – AA7922, publicado el 03/09/2012). -----En cuanto a la debida fundamentación y procedencia de la multa prevista en el artículo 49 de la LDC, destacamos que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la LDC 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 LDC; artículo 6°, inciso "b", de la Ley VII N° 22; esta Sala, SICA N° 20/2022, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras). ---------

---También lo es que las alternativas para graduar la sanción en este caso son las previstas por el artículo 49 de la LDC (posición en el mercado de la empresa infractora, el perjuicio resultante para el usuario, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos derivados de la infracción, entre otras) (artículo 6, inciso "f", párrafo final, de la Ley VII Nº 22; esta Sala SICA 20/2022 con cita a C.S.J.N., 30/05/2001, Fallos 324:1740).----------

--- Por los fundamentos expuestos, se evalúa que la Disposición N° 02/2024 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 de la abogada M. A. T., en la suma equivalente a ONCE (11) JUS incluyendo el plus procuratorio (artículos 5, 6, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4) más el IVA en caso de corresponder.----------

**----Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE</u>:** -------

n GRIFFITHS
O DE CÁMARA

--- **CONFIRMAR** la Disposición N° 146/2023 ODC (18/09/2023) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew. ----------

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

---**REGULAR** los honorarios de la abogada M. A. T. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS, incluyendo el plus procuratorio, más el IVA en caso de corresponder.----------

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

| Guillermo Nicolás WATER | Marcelo Fernando PERAL | Florencia CORDÓN FERRANDO |
|---|---|---|
| JUEZ DE CÁMARA | JUEZ DE CÁMARA | JUEZA DE CÁMARA |

---**Registrada como Sentencia Interlocutoria N° ___23___ /2024 - SICA. Conste.**-----

**Ricardo Fabián GRIFFITHS**
**SECRETARIO DE CÁMARA**