Trelew, 30 de septiembre de 2024.

**VISTO Y CONSIDERANDO**:

**I.** Mediante la Disposición N° 068/2024 ODC (10/07/2024) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew, en lo que aquí interesa, impuso una multa de $350.000 a la empresa FB L. A. S.A (en adelante F.) por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Además, conforme lo dispuesto por el artículo 40 bis de la LDC, ordenó a F. reintegrar a P O. S. la suma de $89.647,62, con intereses desde el 23 de julio del 2024, fecha correspondiente al vuelo de regreso, con más la suma de $228.000, con actualización de intereses desde el 22 de julio de 2023, según SISCAL, tasa activa operaciones descuento documentos 30 días y restantes operaciones vencidas del Banco del Chubut S.A. hasta el efectivo pago.

Asimismo, mandó a publicar, por un día, a costa de la condenada, una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en el diario El Chubut de la ciudad de Trelew, dentro de los diez (10) días de quedar firme la disposición.

Para ello, luego de analizar los antecedentes de la causa, advirtió que F. incumplió con la normativa de consumo, con los requisitos del contrato de transporte Aéreo y con los alcances de una operativa comercial. Sostuvo que la empresa denunciada infringió los artículos 4 y 19 de la ley N° 24.240. Por las razones que expuso en el acta de imputación e inicio de sumario.

Señaló que la firma infraccionada nada aclara en relación a la devolución del dinero a la consumidora. Indicó que ni en lo resúmenes de cuentas ni de las capturas de pantallas que se acompañaron esclarecen los hechos, ya que en reiteradas oportunidades la denunciante manifestó no haber recibido dinero alguno por parte de F., ni por sus intermediarios. Destacó la responsabilidad solidaria de la denunciada (conf. artículo 40 de la LDC).

Afirmó que el menoscabo económico a la consumidora se observa toda vez que esta realizó erogaciones (alojamiento y trasporte terrestre para su regreso) sin sustento alguno. Expresó que la empresa debe mantener indemne a la consumidora, conforme su deber de seguridad.

Destacó que, conforme la política del sistema de reintegros de las líneas aéreas, queda claro que un pasajero aéreo es sumergido en una normativa impuesta. Por otro lado, explicó que el deber de información, que impone el artículo 4 de la ley N° 24.240, justifica la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los cuales carece, para permitirle una elección racional y fundada respecto del servicio que desea contratar.

Aseveró que las desigualdades que existen entre el proveedor y consumidor, respecto a la información sobre los productos y servicios, se torna más evidente cuando la proveedora es una empresa de trasporte aéreo, ya que la actividad aeronáutica se maneja con códigos y normativa específica, que son completamente ajenas a los pasajeros.

Relató que la denunciada en ningún momento intentó llegar a un acuerdo a fin de dar una posible solución a la consumidora.

También, tuvo en cuenta los gastos que la denunciante realizó a causa del incumplimiento de la línea aérea, tales como pago de estadía y pasajes terrestres. Los que consideró que deben ser soportados por la empresa aérea.

Seguidamente, citó jurisprudencia de este Tribunal referida al contenido y alcance del acta de imputación y lo dispuesto por el artículo 6 de la ley VII N° 22.

Además, valoró la conducta asumida por la empresa aérea denunciada durante la tramitación del proceso administrativo, también que en ningún estado del reclamo intentó dar una explicación lógica o solución al cliente y que eludió su responsabilidad ante el hecho y perjuicio ocasionado. Por esas razones, consideró que correspondía que la denunciada reintegre a la consumidora lo abonado por el servicio contratado originariamente con más los intereses y los gastos que incurrió para su regreso.

Con respecto a la aplicación y graduación de las sanciones, ponderó los perjuicios para la consumidora resultantes de la infracción, la posición en el mercado de la infractora, la importancia y el interés que tenía para la consumidora realizar el viaje, los antecedentes que tramitaron ante el organismo administrativo, entre otras cuestiones(conf. artículos 47 y 49 de la LDC).

**II.** El 07/08/2024 F. interpuso fundadamente el recurso de apelación, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 09/08/2024.

En sus fundamentos alega, en primer lugar, que *"la Dirección"* es incompetente para entender en las presentes actuaciones, asegurando que el órgano regulador de la industria de aviación-ANAC- es quien debe resolver cualquier infracción.

Invoca que el contrato de trasporte aéreo no se encuentra alcanzado por las disposiciones de la ley N° 24.240 (artículo 63) y que su actividad se rige por el Código Aeronáutico, sus normas complementarias y Tratados Internacionales sobre la materia. Transcribe el artículo 1281 del CCCN. Destaca que debió aplicarse lo establecido en la Resolución N° 1532/98, modificada por la Resolución N° 203/2013, de la ANAC y supletoriamente la ley N° 24.240.

Afirma que, si bien el vínculo entre la empresa aérea y los pasajeros es sin lugar a dudas una relación de consumo, lo cierto es que el artículo 63 de la LDC implica una excepción al principio general enunciado en el artículo 3 de la LDC. Expresa que la normativa específica que regula el negocio aeronáutico tiene prelación por sobre cualquier otra, especialmente en este caso que refiere a la presunta cancelación o reprogramaciones de vuelos, las que obedecieron a cuestiones técnicas reguladas por el derecho aeronáutico. Por dichos motivos, solicita que se declare la incompetencia de la Dirección de Defensa del Consumidor para entender en el proceso.

Por otro lado, asevera que cumplió con el deber de informar al explicar que el vuelo objeto del reclamo debió ser cancelado y que, ante ello, realizó la inmediata devolución de los tickets.

Detalla que informó la devolución, acompañó el comprobante correspondiente y que en la audiencia había solicitado se amplíe el requerimiento a la procesadora y al banco emisor de la tarjeta de crédito, para que informaran a la pasajera sobre el estado de devolución. Indica que hojas

82, VISA acompañó el comprobante de la devolución, ratificando la información aportada por su parte.

Alega que, toda vez que la devolución fue realizada por ella en tiempo y forma, no es responsable en la demora en la acreditación. Dice que afecta su derecho de defensa que el organismo administrativo desconozca la devolución. Trascribe el artículo 1110 del CCCN y cita doctrina.

Remarca que no tiene injerencia alguna en el proceso de devolución una vez realizada su parte de la gestión, ya que, a partir de ese momento, el dinero de la operación ya no se encuentra en su poder.

Asegura que no incumplió con el artículo 19 de la LDC y denuncia la falta de fundamentación adecuada. Transcribe dicho artículo y manifiesta que realizó la devolución oportunamente, lo que fue comprobada con el comprobante que acompaña. Asegura que ello también se comprueba con la presentación que hizo VISA. Expresa la autoridad de aplicación lo sancionó de manera arbitraria e infundada.

A continuación, se agravia que *"La Dirección"* haya aplicado la figura de daño directo previsto por el artículo 40 bis de la ley 24.240 y plantea la inconstitucionalidad de dicha norma. Argumenta que no existió incumplimiento alguno a la ley N° 24.240 y afirma que la reparación del daño se trata de una atribución propia del Poder Judicial. Señala que de admitirse un resarcimiento de daños en sede administrativa se provocaría una grave violación al debido proceso dispuesto por la Constitución Nacional. Citó doctrina y jurisprudencia.

Puntualiza que ofreció un *voucher* compensatorio por la suma $58.163, en concepto de diferencia entre el ticket aéreo de vuelta y el ticket terrestre que adquirió, para completar su itinerario, lo que la pasajera rechazó.

En relación al tramo no volado, reitera que realizó la inmediata devolución, el 21/07/2023, el mismo día que la pasajera realizó la solicitud telefónica a través del servicio de atención al cliente.

Dice que desconoce cómo la autoridad administrativa determinó el monto a compensar, por supuestos daño directo, en la suma de $89.647,62, dado que este no condice con la constancia de la causa.

Por último, 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 expresa 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. Alega la improcedencia de la publicación 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).

**1)** 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, esta Sala tiene dicho 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 (esta Sala SICA N° 15/2022, entre muchas otras).

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 (conf. 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 (conf. 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 la persona usuaria 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.

**2)** Pasando a analizar si efectivamente F. incumplió con el deber de informar y con los términos del contrato cabe mencionar que, P O. S. denunció que compró cuatro pasajes aéreos de la aerolínea F., ida y vuelta, del 16/07/2023 al 23/07/2023, de Trelew a Buenos Aires (en realidad de Puerto Madryn a Buenos Aires), por la suma total de $179.295,24, que fueron abonados con tarjeta de crédito, en 6 cuotas de 29.882,54 (ver hojas 1/7).

Además, relató que estando en Buenos Aires, mediante comunicación telefónica, F. le informó que el vuelo de vuelta de Buenos Aires a Trelew (Puerto Madryn) había sido cancelado y que el próximo vuelo sería recién el 28/07/2023, cinco (5) días después de lo programado. Indicó que,

ante su negativa de tomar el próximo vuelo por cuestiones laborales, F. se comprometió a realizar el reintegro de los pasajes en el pazo de un (1) a veintinueve (29) días hábiles, sin que a la fecha de la denuncia lo haya efectivizado.

También, explicó que por motivos laborales debía volver en la fecha programada y es por ello compró cuatro pasajes en colectivo por un costo total de $228.000.

En el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 40/2024 (14/05/2024), la autoridad de aplicación imputó a F. la presunta infracción al deber de información contenido en el artículo 4 de la LDC. El organismo entendió que, conforme surge de la denuncia efectuada por la consumidora y de las pruebas aportadas, la presunta infractora no le habría otorgado información clara, suficiente y detallada, ya que no le informó sobre el cambio de vuelo con antelación suficiente. Tampoco brindó información certera respecto a la devolución del dinero de los pasajes de los vuelos cancelados, dado que la consumidora manifestó no haber recibido suma alguna y menos aún utilizar la billetera virtual de “mercado pago”.

Por su parte, la recurrente al expresar agravios alega que la autoridad de aplicación no hizo una correcta valoración de la prueba que ofreció, de la cual, según ella, surge que, el 21/07/2023, devolvió las sumas reclamadas por la consumidora. Además, que no tiene injerencia en el proceso de devolución una vez realizada su parte de la gestión, dado que el dinero de la operación en cuestión ya no se encontraba en su poder.

Cabe remarcar que F. no presentó descargo contra el acta de imputación N° 40/2024, oportunidad procesal que tenía para ejercer su derecho de defensa, acompañar y ofrecer prueba (conf. artículos 5 y 6, inciso a, de la ley VII N° 22 y articulo 45 de la LDC).

Es decir, el régimen de defensa del consumidor, resguardando la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, le “aseguró oportunidad de defensa”, esto es, de alegar y probar en su favor, como la tuvo aquí el recurrente al ser citado para formular su descargo y ofrecer pruebas, sin que se configure violación alguna cuando el interesado no utilizó el medio de que en su momento dispuso (conf. esta Sala en SICA N° 4/2017).

La denunciada, al contestar el traslado de denuncia únicamente acompañó una impresión que dice “detalle de operación”, el numero de una operación, que fue “creada el 22 de mayo” sin indicación de año y que al parecer es de Mercado pago. De ese documento de ninguna manera se puede inferir que la empresa hizo efectiva la devolución de los cuatro (4) pasajes de vuelta desde Buenos Aires Puerto Madryn.

Además, se advierte que los pasajes de vuelta tenían fecha para el día 23/07/2023 (ver hoja 3) y que el 20/07/2023 F. informó vía mail a la consumidora el reembolso de los pasajes (ver hojas 4). En el expediente no hay constancia de que la denunciada haya hecho el correspondiente reintegro de las sumas de los cuatro pasajes del vuelto de vuelta, que la denunciante no pudo abordar, ni de los motivos por los cuales ello no ocurrió.

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 como fue expuesto, la falta de información de F. se configuró ante la inexistencia de una respuesta concreta a los requerimientos de P O. S. ante la falta de reintegro de las sumas que abonó por los pasajes.

Asimismo, toda vez que F. no formuló descargo contra el Acta de Imputación - Infracción y Apertura de Sumario N° 040/2024 (14/05/2024), no aportó elementos que permitan razonablemente considerar que cumplió con el aludido deber.

Es evidente que la sancionada no brindó una respuesta concreta al problema de la denunciante, más allá de que haya contestado sus requerimientos buscando desligarse de responsabilidad, lo que implica un incumplimiento al deber de informar y por tales razones, debe tenerse por acreditado.

**3)** Con relación a la inexistencia de incumplimiento del artículo 19 y falta de fundamentación adecuada, corresponde precisar que en la Disposición recurrida la autoridad de aplicación se remitió a las razones expuestas en el Acta de Imputación, Infracción e Inicio de Sumario N° 40/2024, que obra a hoja 74. Además, consideró que la denunciada no acreditó haber realizado el reintegro de las sumas por los cuatro (4) pasajes cancelados en la tarjeta de crédito de la consumidora.

Por su parte, del Acta de Imputación (ver hoja 74 vta.) se desprende que la autoridad de aplicación imputó a la recurrente la presunta infracción a la norma en análisis por considerar que no respetó lo dispuesto en la norma, en cuanto a lo ofrecido, publicado y convenido. Expresó que

a causa de ello la empresa le generó un menoscabo a la consumidora, adoptando una conducta displicente ante los reclamos de ésta a fin de que proceda a la devolución del dinero por la cancelación del vuelo.

El artículo 19 de la LDC es el que le impone a las empresas proveedoras de bienes y servicios cumplir con la modalidad de prestación del servicio, es decir, con el contrato. En tal sentido, expresamente refiere que: *"Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos".*

La norma en análisis comprende las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la LDC 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-consumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. No es necesario un daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conf. esta Sala en SICA N° 15/2023 con cita a CNCAF Sala II; 13/07/2006, "American Express Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004"; Rubinzal Online; RC J 2023/06).

Así, ante la cancelación del vuelo de vuelta desde Buenos Aires a Puerto Madryn para el 23/07/2023, por la propia empresa, correspondía que F. proceda a la inmediata devolución del dinero de los pasajes y en la misma modalidad de pago que la consumidora los abonó, lo que no hizo. Ello, sin duda, configura un incumplimiento del contrato por parte de la denunciada y un perjuicio para la consumidora.

En consecuencia, corresponde que el agravio en análisis sea rechazado.

**4)** 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 (ver hojas 1/7 y ver hojas 88/99) que S. compró ocho (8) pasajes aéreos de F., cuatro (4) de ida para el 16/07/2023 y cuanto (4) de vuelta para el 23/07/2023, por un valor total de $179.295,25, los que abonó en 6 cuotas de $29.882,54, y que por la cancelación del vuelo de vuelta correspondía la devolución del dinero de los cuatro (4) pasajes aéreos, es decir, la suma de $89.647,62, lo que implica el 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 fue debida y no otros gastos que podría reclamar una persona que se encuentra fuera de su ciudad de residencia y el vuelo de retorno 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).

**5)** Por último, 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 6, inciso f, párrafo final de la Ley VII Nº 22; conforme CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740) y que la autoridad de aplicación tuvo en cuenta: la importancia que tiene la empresa denunciada a nivel nacional e internacional, el perjuicio resultante de la infracción, la confianza por parte del consumidor a la hora de contratar, la conducta desplegada por la infractora y los antecedentes obrante en la ODC de Trelew.

**IV.** Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 68/2024 ODC se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmar la disposición recurrida.

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 ONCE (11) JUS (artículos 5, 6, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4) con más el IVA en caso de corresponder.

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

**CONFIRMAR** la Disposición N° 68/2024 (10/07/2024) 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 ONCE (11) JUS, con más el IVA en caso 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.

**Florencia CORDÓN FERRANDO**
**JUEZA DE CÁMARA**

**Marcelo Fernando PERAL**
**PRESIDENTE**

**Registrada como Sentencia Interlocutoria N° __47___ /2024 - SICA. Conste.**

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