Trelew, 15 de noviembre de 2024.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 94/2024 - ODC (16/08/2024), la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (en adelante, la autoridad de aplicación) sancionó con una multa de $1.000.000 a A. A. S.A (en adelante, A. A.) por infracción a la normativa de la Ley N° 24.240 (particularmente a los artículos a los arts. 4, 19 y 40 bis conforme surge de los considerandos). Además, le impuso la sanción accesoria de publicar a su costa una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en el Diario El Chubut, por un (1) día.

Asimismo, ordenó a A. A. que abone a A. B. B. los intereses de la suma devuelta de $16.129,23, valor actualizado del pasaje original abonado por el consumidor, conforme la tasa activa del Banco del Chubut S.A, desde la fecha de compra hasta la fecha de efectivo pago. También, que abone la diferencia por la suma de $11.489,45 a valor actualizado del pasaje original, según Sical tasa activa del Banco Chubut S.A.

Para así decidir, primero analizó los antecedentes del caso, luego transcribió los artículos 4, 19 y 40 bis de la LDC e indicó que la denunciada incurrió en una violación a la normativa mencionada. Detalló que A. A. no brindó la información requerida al consumidor, que ante la cancelación del vuelo le dio una nota de crédito, sin embargo el consumidor en todo momento reclamó que se le acredite el importe total del pasaje, $27.618,68, con más los intereses por la mora.

Expresó que, también se desprende que A. A. estaría incumpliendo con los términos, plazos, modalidades convenidas y condiciones de reserva lo que le genera al consumidor un grave perjuicio pecuniario susceptible de constituir daño directo porque cambiaron las condiciones pactadas.

Asimismo, señaló que el denunciante, desde un primer momento, solicitó la devolución del dinero a precio actualizado, sin embargo la accionada hizo caso omiso a su requerimiento, toda vez que ofreció alternativa de vuelo y no el reintegro del dinero y luego de un tiempo realizó la devolución parcial del dinero sin actualizar.

Respecto al daño directo del art. 40 bis de la ley 24.240, sostuvo se acreditó el menoscabo económico por parte de la denunciante, al recibir las sumas del pasaje que abonó sin actualización, en el marco de economía de mercado inflacionario. Destacó que la compra de un pasaje aéreo es un contrato impuesto, dado que su devolución solo se hace efectiva por voluntad de la aerolínea.

Relató que la ley 24.240 intenta equiparar los intereses vulnerados para los consumidores y detalló que las desigualdades entre proveedor y consumidor se ven más evidentes en relación a una trasportadora aérea, dado que la actividad aeronáutica se maneja con códigos específicos.

Sostuvo que el Acta de Imputación es prueba suficiente de los hechos denunciados, ya que pesa sobre la denunciada la carga de aportar otras pruebas en contrario para desvirtuarla, para lo cual la ley le confiere una oportunidad concreta (conf. articulo 6, incisos a y b de la ley VII N° 22), citó doctrina y jurisprudencia.

Argumentó que la denunciada no intentó dar una explicación lógica o solución al cliente, sino que excusó su responsabilidad, ante el hecho y el perjuicio económico causado. En consecuencia, consideró razonable el reintegro de lo abonado por el servicio contratado originariamente con actualización.

Para la aplicación y graduación de las sanciones (conf. artículos 47 y 49 de la LDC), la autoridad de aplicación tuvo en cuenta el prestigio nacional con el que cuenta la denunciada, el interés del consumidor, los perjuicios ocasionados a éste, las conductas desplegadas durante la tramitación del expediente, la falta de reintegro a la denunciante de los pasajes que no pudieron ser utilizados y los antecedentes que obran en la ODC sobre denuncias anteriores que allí citó.

Por ello, consideró acorde y prudente imponer una multa de $1.000.000, con más la publicación de la resolución condenatoria, a costas del infractor en el Diario Chubut, por un día, a los diez días de quedar firme la disposición.-

III. El 18/09/2024, A. A. plantea la nulidad de la Disposición y la incompetencia de la autoridad sancionatoria y en el mismo escrito dice que subsidiariamente interpone recurso de apelación (ver punto IV), que fue concedido el 19/09/2024.

En el primer agravio alega la caducidad del sumario administrativo, transcribe el artículo 6, inciso d), de la ley VII N° 22 y sostiene que el reclamo fue presentado en agosto del 2023, es decir, hace más de trece (13) meses, por lo que considera agotado el plazo máximo de setenta y cinco (75) días previstos en la normativa.

Hace referencia al artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo de la Provincia de Chubut y alega que los plazos procesales y procedimentales deben ser razonables para no poner en *jaque* la seguridad jurídica y la equidad como valores primordiales del derecho. Cita doctrina y jurisprudencia.

Como segundo agravio expresa que no infringió los artículos 4 y 19 de la LDC, reiterando lo expuesto en su descargo y por ello afirma que no correspondía la imposición del daño directo conforme artículo 40 bis de la LDC.

En su tercer agravio manifiesta que la autoridad de aplicación considera como un hecho probado que el consumidor recibió el cincuenta por ciento 50% del importe abonado, explicando que acreditó con prueba documental la devolución, en tiempo y forma, lo que no fue tenido en cuenta en la disposición sancionatoria.

Relata que el principio de la carga probatoria dinámica no implica la inversión total de la carga de la prueba, sino que esta resulta *“compartida”,* es decir, que ambas partes tienen

la obligación de aportar elementos de prueba a los fines de privilegiar la verdad objetiva sobre la formal. Asevera que el consumidor tiene a su cargo la prueba del hecho generador, concluyendo que, en el caso, no existe prueba que avale la pretensión del consumidor.

Finalmente, manifiesta que no le resulta aplicable el artículo 49 de la LDC en razón de la materia aéreo comercial que invoca y sostiene que la multa no tiene una finalidad compensatoria o reparadora, sino que tiene carácter punitivo. Plantea el Caso Federal.

IV. a) Preliminarmente, se pone de resalto que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por la apelante en su expresión de agravios, sino tan solo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y son suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en Fallos: 258:304; 262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros.

Dicho ello, de acuerdo con los términos en que fueron planteados los agravios, corresponde ingresar en primer término, por una cuestión de orden lógico, al tratamiento de la crítica respecto al planteo de incompetencia de la autoridad administrativa en virtud de lo dispuesto por el artículo 63 de la Ley N° 24.240.

Al respecto, siguiendo el criterio sentado por esta Sala en la SICA N° 10/2021, entre otras, se adelanta que no corresponde hacer lugar al planteo.

En dicho antecedente, se señaló que -independientemente de la aplicación del ordenamiento aeronáutico- los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea son consumidores en los términos de la ley N° 24.240, ya que forman parte de una relación de consumo al adquirir los servicios de una empresa, en forma onerosa y como destinatarios finales, sea en beneficio propio o de su grupo familiar. Ello hace que no pueda sostener que queden excluidos en forma total y generalizada de las restantes disposiciones de la señalada ley o que ésta les sea notoriamente extraña (conf. artículo 1093 del CCCN; CNCIV.COM.FED. Sala III, "Fortunato, José Claudio c/American Airlines y otros s/Pérdida de equipaje", 04/12/2012).-

Así, 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 (conf. artículos 1092 a 1122 del CCCN, LDC y sus modificatorias; Alfonso, Horacio en Clusellas, Eduardo Gabriel, Coordinador, *"Código Civil y Comercial, comentado, anotado y concordado"*, Tomo 4, pág. 524, Ed. Astrea- FEN Editora Notarial, Bs. As. 2015).

Cabe destacar que la protección del consumidor tiene fuente constitucional expresa desde la incorporación del artículo 42 a la Constitución Nacional en el año 1994, con el objeto de tutelar los derechos de los consumidores, donde la información y la seguridad son valores fundamentales para el constituyente e importan verdaderos deberes que la CN

le impone cumplir al proveedor, entre otros derechos fundamentales mencionados en la norma constitucional.

En este aspecto, no puede olvidarse que el ordenamiento del consumo, como el aeronáutico, también reviste el carácter de legislación *"especial"*, en tanto regula la relación de consumo, independientemente que exista respecto de una multiplicidad de actividades o servicios, incluyendo al de transporte aéreo.

En definitiva, es ley especial de los consumidores de cualquier producto o servicio, lo que se advierte del artículo 3 de la LDC, *in fine*, en tanto sostiene que las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en la LDC y sus reglamentaciones, sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

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 persigue dicho sistema la debida tutela y protección de éstos, que a modo de purificador legal integra 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 (conf. C.S.J.N., causas C.745.XXXVII., in re *"Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V."*, sent. del 21-III-2006, *"Fallos"* 329:695, voto del doctor Zaffaroni; F.331.XLII; REX, *"Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c/ DNCI - DISP 1270/03"*, sent. del 18-XI2008, *"Fallos"* 331:2614, disidencia del doctor Maqueda; SCJBA - causa C. 115.486, *"Capaccioni, Roberto Luis contra Patagonia Motor S.A. y BMW de Argentina S.A. Infracción a la Ley del Consumidor"* - Sentencia del 30/09/2014).

En esta línea, tanto la Ley de Defensa del Consumidor como el Código Aeronáutico son regímenes especiales que deben armonizarse con la regulación básica de derecho privado conforme el artículo 1 el CCCN (conf. esta Sala en SICA N° 10/2021 con cita a Cámara Federal de Salta *"Pellejero, Rodolfo Rubén c/ LAN Argentina S.A. s/ Ley de Defensa del Consumidor"*, Expte. FSA. 1362/2013/CA1, 21/07/15, www.cij.gov.ar/d/sentencia-SGU136215934.pdf).

Por tanto, si bien el artículo 2 del Código Aeronáutico argentino establece un orden de prelación en la aplicación de las normas y la Resolución Nº 1532/98 del ex Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos (*"Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo"*) aborda las cuestiones atinentes a ellos, la autonomía legislativa del transporte aéreo es alterada, en parte, por el derecho del consumidor, el que, contemplando la especialidad del derecho aeronáutico, dispuso la aplicación supletoria de la propia Ley N° 24.240 a la actividad aerocomercial en su artículo 63.

De esta manera, en el diálogo de fuentes señalado, corresponderá aplicar las normas sobre protección del consumidor en la medida que sean compatibles con la reglamentación aérea, de manera complementaria, ya que la especialidad del derecho aeronáutico no modifica que el derecho civil constituye un derecho privado común y que sus reglas se aplican de modo supletorio a las relaciones jurídicas como la de autos, en la medida en que la solución no se encuentre regulada de modo tal que corresponda excluir al ordenamiento civil.

Es importante tener presente, entonces, que la regulación del Código aeronáutico y la Resolución N° 1532/98 del ANAC 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, en su caso particular, una situación de desamparo que el texto constitucional repugna.

Sin perjuicio de lo relatado, en este caso, la firma denunciada es una empresa aérea que tiene como actividad la venta de pasajes, por lo tanto se encuentra dentro de las prestaciones de servicios alcanzados por el artículo 1 de LDC.

En consecuencia, estamos frente a un supuesto en el que se debe aplicar la Ley de Defensa del Consumidor por lo que corresponde desestimar el planteo efectuado por la recurrente respecto a la incompetencia de la autoridad de aplicación y la consecuente solicitud de que se declare la nulidad de lo actuado.

b) En cuanto el planteo de caducidad por el supuesto incumplimiento de los plazos que establece el artículo 6, inciso “d” de la Ley VII N° 22 y el artículo 47 de la Ley I N° 18, cabe precisar que esta Sala ya ha resuelto planteos similares (conf. esta Sala SICA N° 49/2024, SICA Nº 12/2024, SICA N° 05/2017, SICA N° 7/2019, entre otras).

En este sentido, corresponde analizar en concreto si la extensión del trámite sumarial vulneró la garantía de defensa en juicio y el derecho a obtener una decisión en un *“plazo razonable”* (artículo 18 de la CN y el inciso 1 del artículo 8 de la CADH).

Cabe recordar que el establecido por el artículo 6, inciso “d” de la Ley VII N° 22, se encuentra encaminado principalmente a que el consumidor obtenga una respuesta ágil y eficaz de parte de la autoridad de aplicación frente a la violación de sus derechos.

El ordenamiento jurídico no establece la sanción de caducidad administrativa en el incumplimiento de los plazos previstos para la administración, ya que los mismos, en general, no son perentorios sino *“ordenatorios”* y relativos, por lo que el exceso de plazo para la terminación del sumario administrativo no torna nulo el acto administrativo sancionatorio, en tanto la norma específica del régimen especial no prevé expresamente un

plazo de caducidad para la autoridad (conf. esta Sala en SICA N° 34/2023, SICA N° 44/2024 con cita a: STJCh SD N° 13/SCA/2012, con cita de GORDILLO, “Tratado de Derecho Administrativo”, MACCHI, tomo 4.1, Capítulo VIII, página 5 y siguientes).

Ello no libera a la Administración a sustanciar sin plazo las actuaciones sumariales, sino que le exige que se expida dentro de un *“plazo razonable”*, evitando que se prolongue el estado de indefinición para el investigado (CSJN, “Losicer, Jorge Alberto y otros c/ BCRA”, del 26/06/12, y en “Bonder, Aaron y otros c/ BCRA”, del 19/11/13); concepto que debe apreciarse según la complejidad del litigio, la conducta de los demandantes, y la diligencia de las autoridades competentes en la conducción del proceso (conf. esta Sala en SICA N° 34/2023, SICA N° 44/2024STJCH SD N° 9/SCA/08, con cita al Informe de la Comisión Americana Nº 12/96 del 1/3/96).

En los procedimientos de consumo, la cuestión temporal que prevé la norma no puede derivar en una aplicación rigorista y estricta, debiéndose interpretar razonablemente de acuerdo a las circunstancias del caso y la secuela de actos seguidos hasta la resolución, debiendo acreditarse que ello haya derivado en una situación de desprotección para quien plantee el exceso temporal en la tramitación del reclamo (conf. esta Sala en esta Sala en SICA N° 34/2023, SICA N° 44/2024, SICA Nº 10/2014, SICA Nº 18/2015, SICA N° 19/2015, SICA N° 11/2019 y SICA N° 01/2022, entre muchas otras), lo que no sucedió en el caso.

Así, observamos que: a) la denuncia se realizó el 25/08/2023; b) el 29/08/2023 se puso en conocimiento a A. Argentina de la denuncia; c) el 27/10/2023, contestó A. Argentina; d) el 09/11/2023 fijó plazo para la audiencia de conciliación; e) el 22/11/2023 se celebró audiencia de conciliación, a la que la denunciada no compareció; f) el 22/11/2024, la autoridad de aplicación elevó el expediente al Sub Programa de Sumario, Imputación y Sanción; g) El 20/05/2024 se labró el correspondiente acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 047/2024 que fue notificada a A. A. el 08/07/2024; h) El 18/07/2024 la autoridad de aplicación tuvo por recibido el descargo de A. A. y; i) el 16/08/2024 la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew dictó la Disposición recurrida.

Conforme esa secuencia temporal no se advierte una demora injustificada en la tramitación del procedimiento administrativo que amerite su declaración de caducidad, tampoco se evidencia la afectación de derecho de defensa de la denunciada.

En efecto, la aplicación de los plazos previstos por las normas provinciales no puede producir un conflicto internormativo que malogre o controvierta los derechos y garantías consagrados por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Por lo expuesto, corresponde desestimar el planteo de caducidad de la instancia administrativa.

c) Ahora corresponde analizar si efectivamente se verifica una infracción a los artículos 4 y 19 de la ley 24.240 por parte de la denunciada A. A..

A tal efecto, es oportuno memorar que de las presentes actuaciones surge (i) que el consumidor adquirió, a través de la empresa "D..com.ar. SA", pasajes aéreos de la empresa A. A. para viajar al Calafate, abonando por la compra -con tarjeta de crédito- la suma $27.618,68.-; (ii) que con posterioridad a la compra, en febrero del 2023, el consumidor decidió cancelar el viaje; (iii) que "D..com.ar. SA", ante la cancelación, le otorgó la nota de crédito N° X. de fecha 20/2/2023, por el valor total del pasaje ($27.618,73), (iv) que ante la falta de acreditación en la tarjeta de crédito del monto de la nota de crédito, el consumidor formuló denuncia en fecha 25/8/2023 ante la Oficina de Defensa del Consumidor, reclamando el pago, más intereses por motivo de inflación desde febrero al mes agosto del 2023 (mes de la denuncia, ver fs.
1).

Asimismo, en la hoja 50 luce el "Acta de Imputación-Infracción y Apertura de Sumario N° 047/2023" (20/05/2024), en la que se deja constancia que se dispuso iniciar actuaciones sumariales por presunta infracción a la Ley Nacional 24.240, contra "D..COM.AR SA" y contra "A. A.", citándolas a comparecer ante la Oficina de Defensa del Consumidor, a presentar descargo y ofrecer prueba. En cuanto a las infracciones imputadas se transcriben los artículos 4 y 19 y 40 bis de la LDC y se indica el reclamo del consumidor.

A. A. presentó su descargo y ofreció prueba en tiempo oportuno. En esa presentación, como lo hace al expresar agravios, en los sustancial plantea que el pasajero reclama la devolución acordada con la firma D., que la tarifa que el pasajero eligió permitía la devolución del 50% del pasaje, más la totalidad de los impuestos abonados, esto es, la suma de $16.129,23, y deja sentado que, conforme los términos del descargo de la firma D., la devolución de esa suma se efectuó a través del sistema BSP de la agencia intermediaria, acompañando capturas de pantalla que corresponden a la devolución en cuestión.

Por otra parte, con relación al deber de información, asegura que la información se encuentra a disposición en su página web (www.A..com.ar <http://www.A..com.ar>), en la cual los consumidores poseen en forma detallada, clara y veraz, toda la información sobre las tarifas elegidas y sus condiciones.

Explica que las tarifas de los pasajes varían en precio y condiciones y acompaña captura de pantalla en la que se reflejan dichas circunstancias y entiende con ello haber cumplido con el deber de información exigido por la normativa de consumo.

Para resolver, cabe recordar que el descargo constituye el acto en virtud del cual el presunto infractor responde a la imputación efectuada por la autoridad de aplicación y

configura la expresión de la legítima defensa de sus derechos (conf. esta Sala en SICA N° 2/2014) y que el acta de imputación, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, podrán constituir prueba de los hechos, salvo que resulten desvirtuados por otras pruebas que la denunciada acompañe y ofrezca en su descargo (conf. articulo 6, segundo párrafo, de la ley VII N° 22).

En tal contexto, se observa que la Aerolínea no aclaró, menos aun acreditó, que las condiciones de la tarifa adquirida por el denunciante fueran las que relata en su descargo.

Es más, de la captura de pantalla acompañada, con la cual pretende ilustrar al respecto, no surge ninguna tarifa que tenga devolución del 50% del pasaje más los impuestos, como se sostuvo en el descargo y en la apelación.

Tampoco explica la recurrente el motivo por el cual D. otorgó nota de crédito por el monto total del pasaje, lo que implica la anulación total de la transacción, ni en qué contexto se produjo la cancelación, ello ponderando que D. en su descargo invocó la reglas específicas de reprogramación y reembolso de viajes cancelados con motivo del Covid-19, que alteraron las condiciones de la contratación.

En definitiva, al momento de esta resolución, aun no contamos con información clara, específica y veraz respecto al contexto en el cual el consumidor canceló el viaje, cuáles eran las condiciones de la tarifa contratada y las reglas aplicadas de cancelación y reembolso.

En este sentido, se destaca que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el artículo 4 de la LDC y tiene base constitucional en el artículo 42 de la CN, 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 A., *“La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor”*, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).-

Cabe resaltar que en la relación de consumo existen desigualdades entre las empresas proveedoras de bienes y servicios y los consumidores y usuarios, desigualdades que provienen de la existencia de distinta capacidad económica, científico-técnica, de la incidencia de la publicidad engañosa y de la existencia de monopolios naturales y legales.

En este marco, es que el derecho del consumidor a través de sus normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, procura al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios en forma masiva imponiendo deberes y obligaciones a

la parte más fuerte que permitan equilibrar la relación de consumo a fin de establecer un equilibrio en el mercado.

Así, el deber de informar a cargo del proveedor y que el estado debe proteger, resulta aplicable en relación a otro derecho del consumidor referido a la libertad de elección, en tanto que para hacer efectivo este derecho se requiere tener conocimiento acerca de las diferentes posibilidades de productos y servicios, beneficios y perjuicios de los distintos sistemas de contratación, derechos, libertades y posibilidades al alcance del consumidor, de modo tal de ejercer los derechos conferidos.

Se puede hacer valer los derechos en la medida que se tiene conocimiento acerca de sus implicancias, no como una simple lista de declaraciones y declamaciones, sino como posibilidades que le permitan tomar una decisión de entre varias oportunidades al alcance del consumidor, nos referimos aquí a un pleno ejercicio del derecho de transparencia del mercado, que se visualiza inclusive en todos los ámbitos del consumo incluyendo el ámbito del transporte aerocomercial (conf. Esther Ferrer de Fernández, *"El artículo 42 de la Constitución Nacional veinte años después y a propósito de la reciente sanción del Código Civil y Comercial"* - Cita Online: AP/DOC/1541/2014).-

Con todo, el deber de información es 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 -en definitiva- la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, *"Instituciones y economía"*, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).

Por su parte, la vulneración del artículo 19 de la LDC (modalidades en la prestación de servicios) se corresponde con las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la Ley de Defensa del Consumidor 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.

Nunca debe perderse el rumbo respecto a que el régimen de protección consumeril se dirige, precisamente, a dar una respuesta ágil y efectiva a aquellas personas que consumen bienes y servicios como destinatarios finales.

En este contexto, no puede soslayarse que, el incumplimiento de las obligaciones a cargo de A. A. se evidencia toda vez que no devolvió la totalidad del dinero del pasaje que el consumidor canceló y la agencia intermediaria D. reconoció, a través de la emisión de la nota de crédito, que correspondía el reembolso total de la operación.

Así, desde el inicio de las actuaciones y en diversas oportunidades, en el transcurso de la etapa conciliatoria instruida por la autoridad de aplicación, el consumidor manifestó expresamente que pretendía el reintegro del dinero abonado, conforme la nota de crédito N°0105-00349360, con más los intereses por la demora.

Al respecto, nada dijo A. A. para poder rebatir de manera concreta los fundamentos expuestos en la Disposición impugnada a fin de arribar a su decisión sino que intentó -en todo momento- justificarse, alegando que cumplió con el deber de información sin aportar prueba que sustente sus dichos.

En este aspecto, debe recordarse que las constancias del expediente acompañadas en la denuncia con más la imputación que realiza la autoridad de la infracción, impone al denunciado la *"carga"* de ofrecer y producir prueba en contrario, según lo establece dicha norma, presunción legal en sintonía con lo previsto en idénticos términos por el art. 45, apartado 6º, de la Ley N° 24.240, y que responde al fin tuitivo del sistema de 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. CAT, Sala B, SDCA N° 03/2014; 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 otras palabras, los proveedores se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conf. esta Sala, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, *"Ley de Defensa del Consumidor"*, Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).

Respecto del denominado tercer agravio referido al daño directo previsto en el artículo 40 bis de la LDC, toda vez que A. A. incumplió con las obligaciones emergentes de la Ley de Defensa del Consumidor y con las condiciones y modalidad de contratación, generándole un perjuicio patrimonial al denunciante, en consecuencia, corresponde una indemnización en los términos del artículo 40 bis, ello porque el reconocimiento de la naturaleza indemnizatoria del daño directo conduce indudablemente a que los

presupuestos necesarios para su admisión sean, en definitiva, los clásicamente exigidos para la configuración de la responsabilidad civil.

Si bien dichos presupuestos se encuentran regulados con carácter general en el Código Civil y Comercial de la Nación, en lo que respecta específicamente al daño directo ellos han sido enunciados, en algunos casos, con distinto alcance, en el artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. El presupuesto necesario para la configuración del daño directo es la existencia de una acción u omisión antijurídica, que en el caso del daño directo debe provenir del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Tratándose del daño directo la antijuricidad está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor, principalmente a la Ley de Defensa del Consumidor 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.

No caben dudas que, en este caso, corresponde la indemnización prevista en el artículo 40 bis de la LDC, dado que fue la actitud renuente asumida por la denunciada en el cumplimiento de su normativa y las obligaciones asumidas por ella, al no devolverle al consumidor la totalidad de las sumas del pasaje y en tiempo oportuno.

Entonces, ante la existencia de un obrar ilegítimo por parte de las empresas denunciadas, en virtud de lo resuelto anteriormente, corresponde rechazar el presente agravio.

Dicho ello, en relación al agravio referido a la debida fundamentación y procedencia de la multa prevista en el artículo 49 de la LDC, cabe destacar 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.

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).

Por lo tanto, puede sostenerse que, en el caso concreto, la Disposición recurrida se ajusta a los parámetros y posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción y su fundamento, por lo que debe ser confirmada en todo aquello que fuera motivo de agravio.

VI. En lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a cómo se resuelve la cuestión y conforme lo establecido en el art. 11 de la ley VII N° 22, corresponde que sean impuestas al apelante vencido en virtud del principio objetivo de la derrota (conf. arts. 69 del CPCC).

En consecuencia, se regulan los honorarios de la Dra. M. A. T., letrada de la recurrente, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido en la suma equivalente a ocho (8) Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII N° 4) con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes23.349 y 23.871).

En su mérito, la sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE:

I) CONFIRMAR la Disposición N° 94/2024 – ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew, en cuanto fue materia agravios.

II) IMPONER las costas a la recurrente vencida.

III) REGULAR los honorarios de la Dra. M. A. T. en la suma equivalente a ocho (8) Jus, con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendida en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

IV) DEJAR constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y estar excusada la restante vocal de la Sala, Dra. Natalia Spoturno (artículo 163 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del STJCh).

V) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE.-

Florencia CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

Marcelo Fernando PERAL
JUEZ DE CÁMARA

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° __055_ _ /2024 - SICA. Conste.

Florencia CESARI
SECRETARIA SUBROGANTE