Puerto Madryn, noviembre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"T. E., G. y N., V. c/ A. A. S.A. s/ Presunta infracción Ley 24240"** (Expte. 382/24), por haber interpuesto la empresa denunciada recurso de apelación contra la Disposición 59/2024 ODC.

I.- Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a A. A. S.A. una multa de $ 1.000.000. Asimismo, ordenó publicar a costa de la condenada una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y un diario de la zona. Adicionalmente, ordena que proceda a transferir a los Señores T. E. y N., a su respectivas cuentas, 14.000 millas a cada uno. Además deberá abonar al Sr. T. E. la suma de $ 941.556, 39 y a la Sra. V. N. la suma de $ 1.015.055, en concepto infracción a los arts. 4,10*bis* y 40*bis* de la Ley 24.240, con más los intereses calculados por la tasa activa del Banco del Chubut para operaciones de descuentos a treinta días, calculada desde la fecha del presente decisorio hasta su efectivo pago.

Por su parte, obra que A. A. S.A., en un extenso libelo funda recurso de apelación contra la citada Disposición, a cuyos
fundamentos nos remitimos.

II.a) Liminarmente corresponde referirse al planteo de incompetencia de la autoridad sancionatoria que efectúa la recurrente.

La normativa aplicable a las relaciones de consumo conforma un sistema jurídico de protección del consumidor, en su carácter de parte más débil de

dicha relación. El mismo debe ser considerado en forma integral e interpretado de tal forma, se encuentra conformado por la Ley 24.240 y sus modificatorias, el artículo 1092 y siguientes CCyC y el artículo 42 CN.

Cabe señalar que, el denunciante de autos es un consumidor en los términos que establece la ley 24.240, dado que adquirió un servicio a título oneroso en beneficio propio. Dicha adquisición la realizó a la empresa denunciada que, en el caso, reviste la calidad de proveedor de los referidos servicios de transporte, por cuanto desarrolla una actividad lucrativa desplegada hacia los consumidores que la requieran.

En tal sentido resulta menester dejar sentado que, atento los fundamentos expuestos por el recurrente, la posibilidad de la aplicación de la LDC en todo lo que no esté expresamente regulado por la normativa aeronáutica no está excluida. Por el contrario, su negación implica legitimar una situación de desamparo para el consumidor, en tanto no se advierte la presencia de principios del derecho aeronáutico que se opongan a dichos lineamientos.

Adviértase que la actividad comercial de la empresa abreva en la prestación de servicios, tal como expresamente lo determina el art. 1 de la norma consumeril. Es dable recordar que el transporte aéreo no está excluido de la LDC, en tanto la misma se aplica supletoriamente a los supuestos no contemplados en el Código Aeronáutico, tal como sucede en el caso de autos.

En tal sentido se ha dicho que "…*son totalmente aplicables a la causa los principios tuitivos de los consumidores establecidos en tal ley, en tanto la regulación aeronáutica no obra en los términos excluyentes del derecho de fondo, lo que determina que no se pierde el carácter de consumidor porque el contrato de transporte sea aeronáutico*" (CACiv. y Com. Córdoba, 22/4/2000, "Di Tella c/ Latam", Expte. 6231615).

En definitiva, de los argumentos de la petición en tratamiento no surge que se den los supuestos para admitir la solicitud de la recurrente, por lo que corresponde desestimar la misma, y confirmar la competencia de la ODC.

b) Con respecto a la infracción al art. 4 LDC, cabe advertir que el referido marco conlleva la aplicación del principio protectorio, el que puede discernirse integrado por la interpretación más favorable al consumidor, la obligación del proveedor de suministrar información cierta, clara y detallada de lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios comercializados, las condiciones de comercialización, la prohibición de publicidad falsa o que induzca a error al consumidor y la obligación de otorgar trato digno y equitativo a los consumidores.

Dicha norma dispone "*El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.*

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.

En este sentido, de la información precisa y detallada que la apelante manifiesta en sus descargos haber brindado no resulta acreditada en las actuaciones, es decir no abonó dar respuesta a la solicitud de la denunciante en cuanto a la reprogramación del vuelo contratado

Se desvirtúan así las afirmaciones de la denunciada en cuanto a haber cumplido con sus obligaciones de informar a su cliente y haber puesto en conocimiento del mismo el procedimiento a seguir, de lo que se colige que existió un déficit en el deber de informar imputable a la Empresa, en tanto

tal obligación en cabeza del prestador del servicio debe experimentarse durante toda la relación de consumo.
Adviértase, que en ningún momento documentó haber dado cumplimiento a su obligación de informar al consumidor durante ese extenso segmento temporal transcurrido entre la suspensión del viaje y la denuncia incoada, la cual la hizo incursionar en el incumplimiento del deber que el artículo 4 de la LDC pone a su cargo.

Tampoco, exonera su responsabilidad el hecho de que existiese documentación inicialmente suscripta que protocolizase la relación empresa-usuario. Tales extremos reflejan a las claras que la denunciada ha obrado en infracción al art. 4 LDC, violando su deber de informar al consumidor.

c) Con referencia a la infracción al art. 10*bis* LDC, cabe destacar que la forma que se hace efectiva la oferta es uno de los centros de gravedad en los que se asienta la obligatoriedad contractual en la normativa consumeril, tal extremo resulta inobjetable.
Dicha norma dispone *"Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan"*.

Empero en situaciones como la imposibilidad inimputable (art. 1730 CCyC) o la frustración de la finalidad del contrato (art. 1090 CCyC), imponen el deber de reintegrar el importe de lo que hubiera sido abonado.

Desde esta perspectiva, la imposibilidad de cumplimiento o la frustración de la finalidad del contrato, imponen el deber de asumir la infracción cometida, es decir corresponde indemnizar desde la asunción de su responsabilidad por el daño causado.

En las actuaciones, la empresa denunciada ante la suspensión de vuelo programado debió arbitrar las medidas necesarias tendientes a una reprogramación de vuelos que no supusiera una incordiosa molestia para el denunciante.

En tal sentido cabe asumir que las empresas proveedoras, en este caso de servicios, se arrogan la carga de cumplir con la modalidad de prestación del servicio que ofrecen. De allí que le corresponde asumir la responsabilidad de cumplir con todas aquellas condiciones y/o características de comercialización que hayan publicitados y a las que hayan adherido los consumidores.

En tal línea de ideas, es dable advertir que tal como lo dispone la LDC 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 (art. 19).

De las constancias de las actuaciones se colige que la infracción a la norma de trato quedó configurada por la conducta deficiente de la Empresa denunciada, en tanto no respondió el reclamo de su cliente en tiempo y forma, a pesar de las solicitudes del mismo.

En tal caso, la omisión o desidia empresaria deviene en su responsabilidad ante la imposición de multas o el deber de resarcir.

d) Por último, también cabe recordar que el daño directo es el perjuicio que se manifiesta como consecuencia inmediata y virtualmente necesaria de la infracción del derecho del consumo.

En las presentes se encuentra corroborada la existencia de infracción, por cuanto existe responsabilidad de A. A. S.A., por incumplimiento contractual, lo que generó en la parte denunciante una lesión en los términos del artículo 40*bis* LDC.

Sentado lo anterior, se impone destacar que el daño directo abarca la reparación de las consecuencias más directas e inmediatas del acto lesivo. Así, la cuantificación del daño directo se ajustará al valor antes referido, desde el momento en el cual la denunciada incurrió en mora hasta el efectivo cumplimiento de la prestación a su cargo.

En este orden, corresponde que la valoración del daño directo sea cuantificada en la suma equivalente a la suma que irrogan los gastos afrontados por la denunciante con motivo de las negligencias apuntadas *supra*, devengándose las sumas hasta el efectivo cumplimiento del canon debido.

En tal sentido, cabe recordar que pese a la prueba diligenciada en las actuaciones, la denunciada no pudo acreditar la transferencia de 14.000 millas a la Sra. N., tal como lo enunciara en su responde de traslado

Así, hemos de tener especialmente presente que el monto de la sanción impuesta es criterioso y prudente, si se tiene en cuenta la envergadura de la empresa denunciada, por una parte; y el monto de las sumas involucradas en el negocio, por el otro. No se advierte, ni la recurrente ha demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

En este sentido se ha sostenido que: *"La apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de sanciones en el caso, con motivo de una infracción a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor- pertenecen al ámbito de la administración, cuyo ejercicio no debe ser sustituido por los jueces, a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta"* (CNFCA, Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

Se tiene especialmente en cuenta que, en las presentes, la multa aplicada es por demás criteriosa en tanto la empresa sancionada cuenta con antecedentes similares.

e) Aclarada la cuestión relativa a la existencia del daño directo corresponde referirse a la cuantificación del mismo.

La indemnización dispuesta por la ODC en el punto 3° de la Disposición cuestionada incluye de manera diferenciada la transferencia de 14.000 millas para cada uno de los denunciantes, cuando en rigor de verdad el reclamo se efectuó solo por esa cantidad de millas y no por el doble, como se desprende de la resolución impugnada, ya que el Sr. T. nunca reclamó por sí tal extremo. Por otro lado, en la misma solo se ha acreditado la cuenta A. A. Plus N° X. perteneciente a la Sra. V. N..

Con base en lo expuesto el agravio corresponde revocar parcialmente la resolución de trato y dejar sin efecto la transferencia de 14.000 millas al Sr. T. E. ordenada.

En definitiva, de los argumentos de la petición en tratamiento corresponde admitir parcialmente la solicitud de la recurrente, por lo que corresponde confirmar la Disposición impugnada en todo lo que en más se decide en la misma.

IV. Atento el beneficio de gratuidad las costas de esta instancia se imponen a la recurrente (arts. 69 CPCC y 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios de la Dra. M. A. T., en la suma equivalente a doce (12) Jus y los de los Dres. D. G. L. y M. I. T., en conjunto en la suma equivalente a quince (15) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7, 32 Ley XIII-4 y art. 1255 CCyC).

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Puerto

Madryn,

RESUELVE:

1.ADMITIR PARCIALMENTE el recurso interpuesto y, en consecuencia, dejar sin efecto la transferencia de 14.000 millas al Sr. G. R. A. T. E. ordenada.

2.CONFIRMAR la Disposición 59/2024 ODC en todo lo demás que decide.

3.COSTAS de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC y 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios de la Dra. M. A. T., en la suma equivalente a doce (12) Jus y los de los Dres. D. G. L. y M. I. T., en conjunto, en la suma equivalente a quince (15) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7, 32 Ley XIII-4 y art. 1255 CCyC).

4. REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase**.**

La presente es firmada por dos vocales en virtud de encontrarse en uso de licencia el Dr. Julián Emil Jalil y haber alcanzado mayoría por concordar con la solución del caso.

REGISTRADA BAJO EL Nº /24 SICA