Trelew, 11 de febrero de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 121/2024 ODC (06/11/2024), la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante, la autoridad de aplicación), en lo que aquí interesa, impuso una multa de $988.553 a la empresa F. L. A. S.A (en adelante, "F.") por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Además, ordenó a F. reintegrar a P. A. A. la suma de $185.070, con más los intereses según la tasa activa del B. C. para sus operaciones generales vencidas, desde el 27/08/2023 hasta el efectivo pago.

Asimismo, mandó a publicar, a costa de la condenada, por un (1) día, una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el diario E. C. de la ciudad de Trelew, dentro de los diez (10) días de quedar firme la disposición.

Para ello, detalló que F., si bien reconoce la cancelación de los pasajes Puerto Madryn – Bs. As., argumenta que los pasajes de vuelta (Bs. As – Madryn) habrían quedado abiertos y que se perdieron dado que el pasajero no abordó el vuelo, por lo que ofrece el reintegro solo de los pasajes de ida. Explicó que el consumidor que viaja desde la Patagonia a Buenos Aires debe efectuar reservas y combinar horarios por posibles tramites y reuniones, por lo que efectúa la reserva anticipada.

Aclaró que, aunque el consumidor haya adquirido pasaje de ida y vuelta y solo se haya cancelado el vuelo de ida, la misma suerte ocurre con la vuelta. Detalló que sobran antecedentes donde los consumidores pierden el abordaje del vuelo de ida y solicitan el de vuelta y la empresa toma el pasaje como un paquete, remarcando que la aerolínea no informó al pasajero que el pasaje de vuelta se encontraba vigente.

Resaltó que el deber de información que establece la ley es una obligación que recae en cabeza de quien presta el servicio y que, en consecuencia, es responsabilidad de la empresa probar que cumplió con dicho deber, porque se encuentra en mejor posición para hacerlo, ya que la prueba para el esclarecimiento de los hechos debería estar razonablemente a su alcance. Indicó que en el caso no se desvirtuó la falta de información denunciada por el usuario e imputada en el acta de infracción.

Afirmó que el derecho a la información del usuario y el correlativo deber del proveedor de suministrala busca romper con las asimetrías asignadas por el mercado y en propias del rubro aeronáutico. Destacó que el accionar de la empresa no se encuentra acorde al principio de buena fe (artículo 961 del CCCN).

Manifestó que, en el caso, al concluir el contrato por la imposibilidad de cumplimiento debido a la cancelación del vuelo, correspondía el reintegro inmediato de todo lo pagado y

que ello no sucedió. Aseguró que la denunciada no solo no hizo el reintegro correspondiente, sino que dejó trascurrir el tiempo sin acción perjudicando al consumidor.

Seguidamente, transcribió los artículos 12 y 13 de la Resolución N° 1532/98 del Ministerio de Economía, obras y servicios públicos.

Detalló que la empresa no pudo desvirtuar los hechos inmutados en el acta de infracción que obra a hojas 63 e indicó que la misma es prueba suficiente de los hechos denunciados por no haber sido desvirtuados por otra prueba.

A continuación, refirió que el daño económico para el usuario es de $185.070.

Por último, para la aplicación y graduación de las sanciones (conf. artículos 47 y 49 de la LDC), ponderó, entre otras cuestiones, los perjuicios para el consumidor, resultantes de la infracción, la posición en el mercado de la infractora y los antecedentes que tramitaron ante el organismo administrativo.

II. El 24/11/2024, F. interpuso fundadamente recurso de apelación, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 25/11/2024.

En sus fundamentos, en primer lugar, alega, 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, destacando que la normativa específica que regula el negocio aeronáutico tiene prelación por sobre cualquier otra. Solicita que se declare la incompetencia de la Dirección de Defensa del Consumidor para entender en el proceso.

Asimismo, plantea la nulidad de las actuaciones administrativas por carecer el acto administrativo impugnado de sus requisitos esenciales. Afirma que la resolución fue dictada por un órgano incompetente y carece de fundamentación y/o motivación

Por otra parte, asegura que es falso que incumplió con el deber de información, dado que notificó adecuadamente al denunciante la cancelación del tramo y ofreció reprogramación por cuestiones operativas, que el denunciante recibió el correo y no realizó ninguna gestión referida a la reserva, por lo que cuenta con un tramo con posibilidades de reembolso y un tramo donde lamentablemente ha quedado *No Show* (no presentado).

Trascribe el artículo 1100 del CCCN, cita doctrina y alega que el deber de información no puede considerarse como datos exhaustivos que impliquen una afectación del tráfico mercantil dinámico que rige, por ejemplo, la compra de un pasaje aéreo. Expresa que hay que renunciar al objetivo de que el consumidor obtenga toda la información, dice que, aunque se provea "toda" la información ella nunca será perfecta, dado que persistirán otras dificultades adicionales, como la limitada capacidad cognitiva del destinatario de esa información, es decir, el consumidor.

Puntualiza que de los registros no surge que el requirente se haya comunicado con la empresa. Indica que no se le puede atribuir culpa porque ha quedado acreditado que cumplió con la normativa que regula la aeronavegación comercial.

Por otra parte, invoca la improcedencia y la inconstitucionalidad del daño directo. En primer lugar, alega que el denunciante no pidió en ningún momento el daño directo y dice que si el denunciante no lo pide la administración no puede suplir dicha omisión de oficio.

Sostiene que no existe un nexo de causalidad entre los daños alegados por la denunciante y su conducta, porque abordó la situación conforme el procedimiento previsto para tales eventualidades.

También, afirma que la materia no se encuentra regulada por la ley 24.240, expresando que no hay daño directo posible de ser reparado. Plantea la inconstitucionalidad de la figura argumentando que la reparación del daño es una facultad propia del poder judicial por lo que, considera, que admitir la reparación de daños y perjuicio en instancia administrativa provocaría una grave violación al debido proceso dispuesto por la Constitución Nacional. Citó doctrina y jurisprudencia.

Por último, cuestiona por excesivo el monto de la multa, dice que no deriva de un análisis serio y razonado de la cuestión debatida 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 a 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; CN. CIV. 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 (conf. 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 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) Con relación al planteo de nulidad se observa que la Disposición N° 121/2024 ODC se encuentra debidamente fundada y motivada por la autoridad de aplicación, tal como surge de la reseña del citado pronunciamiento.

En efecto, la decisión de la Oficina de Defensa del Consumidor presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, incluso con la mención del Acta de Imputación con indicación expresa de la infracción a la LDC, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz (conf. esta Sala, SICA Nº 16/2015, SICA nº 10/2015 y sus remisiones; Dromi, "Derecho administrativo", Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377, entre otros). Así advertimos que la Disposición refiere a los hechos de la denuncia y a la descripción del recorrido del trámite en la etapa conciliatoria, con todas las posiciones asumidas por las partes al respecto, el acta de imputación y al descargo de las empresas denunciadas; valorando de acuerdo a la prueba rendida la conducta de las partes (artículo 6, inciso "a", "b", "f", Ley VII Nº 22; artículo 30, Ley I nº 18; esta Sala, SICA nº 05/2015; SICA n° 12 de 2015).

3) Ahora, corresponde analizar si efectivamente F. incumplió con el deber información. En este sentido, cabe mencionar que el consumidor denunció que el 21/09/2023, luego de haber realizado el *check-in* para viajar desde Puerto Madryn a Buenos Aires, F. canceló el vuelo sin previo aviso, motivo por cual el consumidor debió comprar nuevos vuelos en otra línea aérea. También, detalló que llamó con *"mucha instancia"* para hacer el reclamo sin obtener respuesta por parte de la denunciada, solicitando la solicita la devolución de lo abonado por los pasajes.

Por otro lado, en el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 078/2024, la autoridad de aplicación imputó a F. por la presunta infracción al deber de información contenido en el artículo 4 de la LDC. En este punto, el organismo entendió que, conforme surge de la denuncia efectuada por el consumidor y de las pruebas aportadas, la presunta infractora no le habría otorgado información clara, suficiente y detallada sobre la cancelación del vuelo y respecto del reintegro del dinero.

Por su parte, alega, únicamente, que cumplió adecuadamente notificando por mail al denunciante la cancelación del tramo y ofreciendo reprogramación por cuestiones operativas, afirmando que recibió el correo y que no realizó ninguna gestión referida a la reserva, dado que no surge de sus registros que se haya comunicado y adjunta comprobante de comunicación del sistema de atención al cliente.

El descargo es la oportunidad procesal que tenía la denunciada para ejercer su derecho de defensa, acompañar y ofrecer toda la prueba que sea conducente a sus alegaciones (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).

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, "La obligación 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 de respuesta a los requerimientos de P. A. A. frente al reclamo sobre la situación de su vuelo.

Asimismo, F. en su descargo contra el Acta de Imputación - Infracción y Apertura de Sumario N° 078/2024, no aportó elementos que permitan razonablemente considerar que cumplió con el aludido deber.

Por tales razones, debe tenerse por acreditada la infracción al artículo 4 de la LDC.

4) 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.

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.

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).

Así, el daño directo se ve reflejado en tanto que P. A. A. compró un pasaje de avión Aires a F., ida y vuelta Puerto Madryn – Buenos por un valor total de $185.070,18, que no pudo utilizar debido a la cancelación del vuelo de ida por parte de la empresa, lo que configura, sin dudas, un perjuicio patrimonial para el consumidor.

En cuanto al planteo de que el denunciante no solicitó el resarcimiento por daño directo, ello no es cierto, toda vez que surge de la denuncia que el consumidor manifestó su pretensión que F. reintegre el valor de los pasajes que no pudo utilizar, lo que fue reiterado en la etapa de conciliación (hoja 1).

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, además, la autoridad de aplicación tuvo en cuenta: 1) el rol profesional de la empresa como proveedor de servicios; 2) la importancia que tiene la empresa denunciada a nivel nacional e internacional; 3) los antecedentes que tramitaron ante el organismo que dan cuenta de la reincidencia; 4) la desigualdad estructural que existe entre la empresa y el usuario; 5) la conducta desplegada por la infractora, entre otras cuestiones.

IV. Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 121/2024 (06/11/2024) 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 ocho (8) 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, <u>RESUELVE:</u>

CONFIRMAR la Disposición N° 121/2024 ODC (06/11/2024) 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 ocho (8) 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° <u>___03___</u>/2025 - SICA. Conste.

n Griffiths
DE CAMARA

Ricardo Fabián Griffiths
SECRETARIO DE CÁMARA