

CÁMARA DE APELACIONES**EN LO CIVIL COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA**

En la ciudad de **SANTA ROSA**, capital de la **Provincia de La Pampa**, a los veinticinco (25) días del mes marzo de 2024, se reúne en ACUERDO la **SALA 3** de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería para resolver los recursos directos interpuestos en la causa caratulada: "**AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A y Otra (Ley 24.240 de Defensa del Consumidor) S/ Recurso Directo**" (Expte. N.º 170140) - **23535 r.C.A.**, originaria de la Dirección General de Defensa del Consumidor dependiente del Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de La Pampa, estableciéndose por sorteo el siguiente orden de votación: **1º) jueza Carina M. GANUZA; 2º) juez Guillermo S. SALAS.**

La jueza GANUZA, dijo:

I.- Antecedentes.

Con cita del precedente de derecho judicial local dictado por el Superior Tribunal de Justicia (en adelante STJ) e/a "*Telefónica Móviles c/ Provincia de La Pampa*" (16.12.16 Sala C, Expte. C-65/2016), mediante actuación SIGE N.º 2590210 y en su carácter de autoridad de aplicación para la Ley de Defensa del Consumidor N.º 24.240 (LDC), la Directora General de Defensa del Consumidor concede y eleva a esta Cámara los recursos directos (art. 45 LDC), interpuestos por AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A. y DESPEGAR.COM.AR S.A.

Surge del legajo digital acompañado que el caso reconoce como antecedente una denuncia de fecha 17.03.2022 efectuada por Andrés Eduardo TORINO e Higinio Eduardo DUBIE (domiciliados en la ciudad de Toay y Santa Rosa respectivamente) el que tramitó en expediente interno N.º 4033/2022.

La presentación por la que se activó el régimen administrativo sancionatorio, tuvo como presuntas partes infractoras a las firmas AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A. y DESPEGAR.COM.AR S.A. (en adelante AIR EUROPA y DESPEGAR).

Los denunciantes manifestaron que adquirieron en fecha 21.12.19, por intermedio de la empresa DESPEGAR, pasajes aéreos o boletos en la Aerolínea AIR EUROPA con destino Buenos Aires/Madrid y Madrid/Buenos Aires y reserva para junio de 2020. Refirieron que el vuelo fue cancelado por la pandemia COVID-19, y reprogramado para el 30.05.21 al 17.06.21; siendo nuevamente cancelado por la misma razón.

A ello se sumó, refieren que ambos denunciantes tenían colocadas las primeras dos dosis de vacunas Sputnik, lo que constituía otro impedimento para ingresar a España que no lo permitía en ese momento.

Señalaron que luego de haber tratado de comunicarse en reiteradas oportunidades con DESPEGAR, recién en agosto del 2021, un operador efectuó una nueva cotización de los vuelos sobre la base de tasas variables, y les informó que debían abonar la suma de \$195.000. Indicaron que DESPEGAR les envió correos poniendo a disposición a través de la página web en "gestión de viajes" la posibilidad de reprogramar los vuelos, sin ser posible dicha reprogramación, por los términos y condiciones de AIR EUROPA al momento de comprar el viaje; es decir, en 2019 (antes de la pandemia).

Como consecuencia, solicitaron que se reconozcan los vuelos en los términos acordados originalmente respetando temporadas y clases y que, de no solucionarse, desde Dirección General de Defensa del Consumidor se apliquen las máximas sanciones, puesto que las empresas denunciadas omitieron deliberadamente canalizar los reclamos o bien poner a disposición algún método para reclamar.

En resumen y siguiendo para ello las consideraciones del acto administrativo recurrido, a AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A y DESPEGAR.COM.AR S.A. se las imputó mediante Disposición N.º 13/23 por presunta infracción en conductas que a "prima facie" incumplen lo dispuesto por la Ley de Defensa del Consumidor, referidos al deber de información (art. 4), al deber de seguridad (art. 5), al trato digno (art. 8 bis), al incumplimiento de la obligación (art. 10 bis), a la modalidad de la prestación de servicio (art. 19) y, al registro de reclamos (art. 27).

Frente a la imputación, la empresa DESPEGAR, formuló descargo y ofreció prueba.

Posteriormente, mediante Disposición N.º 182/23 de fecha 22.06.23, la Dirección General de Defensa del Consumidor aplicó a las empresas una sanción de multa en forma solidaria, de Pesos Setecientos cincuenta mil (\$750.000), por infracción a la disposición de los artículos 4, 5, 8 bis, 10 bis, 19 y 27 de la Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor.

Contra lo resuelto, DESPEGAR "interpuso recurso de apelación" a fs. 167/212 mientras que AIR EUROPA hizo lo suyo a fs. 218/225.

Así es que, con fecha 18.08.23, mediante Disposición N.º 263/23 la Dirección General de Defensa del Consumidor concedió los recursos directos interpuestos por AIR EUROPA y por DESPEGAR contra la Disposición N.º 182/23 que impuso la sanción de multa y ordenó el traslado a Fiscalía de Estado de la Provincia de La Pampa por el término de ley (fs. 246/252).

II.- Recurso de AIR EUROPA LINEAS S.A.

A través de su apoderada, quien actúa con patrocinio letrado, solicita la nulidad de la Disposición N.º 182/2023 (22.06.23) de la Dirección General de Defensa del Consumidor de la Provincia de La Pampa, en el marco del Expediente administrativo N.º 4033/2022.

Informa que el depósito de la suma impuesta como sanción resulta de imposible cumplimiento y le ocasiona un perjuicio irreparable a su representada. **a) Incompetencia en relación de la materia**

En primer lugar, se agravia porque la resolución recurrida -dice- fue dictada por un organismo -la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de la Pampa-, que entiende carece de competencia en razón de la materia y del territorio para intervenir en el reclamo iniciado por los denunciados.

Para fundar su agravio en este punto, cita a la Convención de Varsovia de 1929 (Ley N.º 14.111) y sus modificaciones, como la Convención de Montreal de 1999, que establecen que serán de aplicación al transporte internacional de personas, equipajes o mercaderías efectuado por aeronave mediante remuneración; como también que la *"acción de indemnización por daños deberá iniciarse, a elección del demandante, en el territorio de uno de los estados partes, sea ante el tribunal del domicilio del transportista, o del lugar en que tiene una oficina por cuyo conducto se ha celebrado el contrato, sea ante el tribunal del lugar de destino"* (art. 33 inc.1 de la Convención de Montreal).

En función de ello considera que el juez competente para entender en el reclamo iniciado por los denunciados resulta ser el del domicilio del transportador, que en el caso de la empresa AIR EUROPA se encuentra establecido en calle 25 de Mayo N.º 611, piso 3 oficina 3, de la ciudad Autónoma de Buenos Aires; y que no tiene un establecimiento en la provincia de La Pampa, por cuyo conducto se hubiera contratado el servicio de transporte internacional de los denunciados.

Respalda la normativa legal citada con lo dispuesto en la Convención sobre el Derecho de los Tratados entre Estados y Organizaciones Internacionales o entre Organizaciones Internacionales adoptada en Viena el 21.03.1986 (Ley N.º 23.782), que establece que *"Un Estado parte en un tratado no podrá invocar las disposiciones del derecho interno como justificación del incumplimiento de un tratado"* (art. 27 inc. 1).

Con fundamento en la cita anterior, expresa que aplicar el derecho interno por sobre el Convenio de Montreal de 1999 y la Convención de Viena hará recaer en responsabilidad internacional a la República Argentina por incumplimiento de los tratados internacionales.

b) Incompetencia en relación el territorio

En relación con esta parte del agravio, refiere que es el Poder Judicial de la Nación quien debe determinar la responsabilidad de AIR EUROPA, que pudo eventualmente emerger del contrato de transporte celebrado con los denunciados, de conformidad con las disposiciones de los artículos 198 del Código Aeronáutico y 118 de la Constitución Nacional.

Señala que el reclamo debió interponerse ante la Justicia Civil y Comercial Federal de la Capital Federal, resultando la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de La Pampa incompetente en razón de la materia y del territorio.

III.- Tratamiento.

Por una cuestión de orden abordaré en primer lugar, el tratamiento del recurso precedentemente expuesto, que adelanto, no tendrá favorable acogida.

Los agravios planteados en relación con la incompetencia en razón de la materia y del territorio de la Dirección General de Defensa del Consumidor para intervenir en el reclamo iniciado por los denunciados, no resultan una crítica concreta y razonada de la resolución recurrida, toda vez que los argumentos dados por la autoridad de aplicación de la LDC, no fueron debidamente atacados en los términos del artículo 246 del Código Procesal Civil y Comercial (CPC).

Cabe indicar que conforme se desprende de los términos de la denuncia efectuada por TORINO y DUBIE ante la Dirección General de Defensa del Consumidor de la provincia de La Pampa, no se están discutiendo tópicos relacionados con el transporte aéreo en sí ni con la prestación del servicio aéreo, circunstancia que ha sido atendida por la Corte Suprema de Justicia de la Nación para determinar la competencia del fuero federal (al respecto puede verse: *“Civelli, Silvia c/ Iberia Línea Aérea de España s/ daños y perjuicios”*, del 05/05/2009; *“Zulaica, Alberto c/ Air Europa Líneas Aéreas SA y otro/a s/ cumplimiento de contrato”*, del 29/12/2015; *“Soiffer, Miguel y otro c/ American Express Arg. S.A. y otro/ ordinario”*, del 11/06/2020; *“González, Aníbal G. c/ Casopeia Viajes y Turismo y otro s/ Ley de Defensa del Consumidor”*, del 22/12/2020).

Se advierte que el reproche que formulan los denunciados, domiciliados en La Pampa, se dirige a cuestionar los medios que la accionada puso a disposición para reprogramar el viaje; la falta de respuesta a los reclamos formulados; la información brindada por la agencia; o la falta de ésta; o el tiempo insumido en las respuestas. Todo ello desde el prisma o perspectiva de la tutela constitucional que tienen en forma operativa y directa garantizado aquellos sujetos calificables como consumidores o usuarios.

Se trata en el contexto de la protección al consumidor, de una cuestión vinculada a la “obligación de informar” o bien, con el incumplimiento relativo al trato dado al consumidor o las prácticas comerciales de las denunciadas.

En definitiva, se puede concluir que ninguna de las cuestiones cuyo debate es propuesto en la denuncia y por la que posteriormente se dicta la resolución recurrida, se vincula con materias regidas por el derecho de la navegación o el derecho aeronáutico, no encontrándose entonces argumentos para sostener la procedencia del fuero federal, como lo propugna la recurrente.

En este sentido, la disposición recurrida dice: *“Que la Ley 24.240 es aplicable en subsidio al código aeronáutico y a los tratados internacionales referidos al transporte aéreo; ello significa que la ley 24.240 regirá sólo las cuestiones atinentes a la defensa del consumidor no regladas expresamente en el código aeronáutico y tratados internacionales. Sin embargo, no encontramos ninguna disposición relativa a las sanciones que corresponden por incumplimiento a tales*

obligaciones, lo cual es perfectamente lógico. Podemos afirmar entonces que la subsidiariedad de la ley de defensa del consumidor no exime al transportista aéreo de la obligación de brindar los medios necesarios para el efectivo cumplimiento de la oferta, como de informar y prestar el 'servicio en las condiciones pactadas, publicitadas o convenidas, ni mucho menos a dispensar al consumidor un trato digno; Que, por lo expuesto, siendo las partes alcanzadas subjetivamente por la Ley 24.240, en RAZÓN DE LA MATERIA no corresponde la exclusión de las disposiciones contenidas en dicha ley ya que las normas mencionadas del código aeronáutico o tratados internacionales, nada dicen en relación a los hechos y derechos reclamados en estas actuaciones administrativas; Que a los efectos de delimitar el ámbito de aplicación de la Ley 24.240 en casos de transporte aéreo, es preciso identificar aquellas cuestiones que no son tratadas por el Código Aeronáutico y los Tratados Internacionales, toda vez que en cuanto las mismas involucren también una relación de consumo, quedan amparadas bajo la órbita de la Ley de Defensa del Consumidor.

En la actualidad básicamente queda limitado a las siguientes cuestiones en particular: a) el incumplimiento por parte de las empresas aéreas de informar debidamente al usuario (art. 4to. y 36 Ley 24.240); b) el incumplimiento por parte de las aerolíneas del mantenimiento de ofertas realizadas (Art. 7 Ley 24.240); c) los efectos de la publicidad (art. 8 Ley 24.240); d) el incumplimiento en su obligación de brindar el servicio en las condiciones ofrecidas, publicitadas o convenidas (art. 19 Ley 24.240); e) la facultad del usuario aéreo de revocar la aceptación en las ventas realizadas en forma telefónica o electrónica (arts. 33 y 34 LDC), las dificultades prácticas que conllevan estas normas; f) la prohibición de cláusulas abusivas (art. 37 Ley 24.240); g) la obligación de brindar trato digno a los usuarios del servicio y la prohibición de diferenciar precios o calidades a consumidores extranjeros (art. 8 bis Ley 24.240); h) el plazo de prescripción para ejercer las acciones por parte del pasajero aéreo (art. 50 Ley 24.240);

Que en el caso que nos ocupa, el derecho del usuario a obtener el cumplimiento de las obligaciones convenidas, a ser informado debidamente y el deber de suministro que está a cargo del proveedor, aparece como el más elemental de los derechos de los usuarios y consumidores, cuyo origen constitucional se encuentra en el art. 42 CN, a partir de la reforma de la carta magna en el año 1994;

Que la legislación específica y aplicable al transporte aéreo no ha otorgado a la autoridad aeronáutica competencia expresa o razonablemente implícita para sancionar el incumplimiento del deber genérico de informar, ni el incumplimiento del servicio en las condiciones pactadas, lo cual era previsible pues no se entiende como podría otorgar atribución para sancionar infracciones que ella no regula.

De lo manifestado se infiere en primer lugar que, en el caso en cuestión, no corresponde hacer lugar al pedido de Incompetencia en Razón de la Materia formulado, ya que no corresponde la exclusión de las disposiciones contenidas en la Ley 24.240, toda vez que las normas mencionadas del código aeronáutico o tratados internacionales, nada dicen en relación a los hechos y derechos reclamados en estas actuaciones administrativas; ...”.

También se ha dicho que: “No alcanza para determinar la competencia federal por razón de la materia en los términos del art. 116, Constitución Nacional, y art. 198, Código Aeronáutico, el hecho de que una persona adquiera pasajes aéreos a una agencia de viajes o aerolínea comercial, sino que el núcleo principal de la pretensión que se reclama debe estar vinculada directamente con la inteligencia de la legislación aeronáutica atendiendo a los fundamentos sobre los que se cimenta la competencia federal.

Por ello, no configurándose tales requisitos en el caso, sumado a que el contrato no tuvo principio de ejecución y, además, se refuerza la pretensión con el eventual incumplimiento de deberes propios de las obligaciones de consumo -información y prácticas comerciales abusivas-, el presente caso no conforma materia aeronáutica, sino civil y comercial con enfoque de consumo” (Causa N.º 134447, “Giannattasio Gonzalo Jorge C/ Despegar Com Ar S.A. S/ Daños Y Perj. Incump. Contractual” (Exc. Estado), Juzgado en lo Civil y Comercial N.º 25 - La Plata. - 21-12620437-7 “Raggi, German Alejandro C/ Despegar.com.ar SA S/ Daños y Perjuicios”, Juzgado de 1ra. Instancia de Circuito N.º 3, Santa Fe).

En relación a la aplicación del Derecho Aeronáutico y de la ley 24.240, SOZZO explica que: “...a) no se trata de una superposición de controles porque materialmente son diferentes; b) la autoridad aeronáutica y la autoridad de aplicación de la ley 24.240 no se excluyen pues son controles diferentes que versan sobre diferentes aspectos de la actividad...”; y agrega que: “...la aplicación subsidiaria de la ley 24.240 no puede funcionar en tanto importaría la postergación de una norma fundamental (art. 42, CN); y lo que es peor aún, postergación, en razón de otros controles administrativos lo que es francamente inadmisibles, observado el problema desde una teoría constitucional progresista y actual...” (SOZZO, C., *Tratado de Derecho del Consumidor*, Thomson Reuters La Ley, CABA, 2015, Tomo II, pág. 829).

Con todo ello puede vislumbrarse la activación del sistema protectorio y serán aplicables las especiales reglas de estatuto del consumidor, entendido como conjunto de principios y derechos articulados sistemáticamente con el resto del ordenamiento jurídico desde su anclaje constitucional.

En consecuencia y compartiendo los argumentos doctrinarios y de los precedentes citados, la excepción de incompetencia es rechazada.

Ahora bien, por otra parte, el planteo de incompetencia en razón del territorio deviene abstracto, por cuanto se encuentra directamente relacionado con la incompetencia en razón de la materia con fundamento en la aplicación del Código Aeronáutico.

Sin embargo, de acuerdo a como se resuelve y por imperio de la Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor, tal y como dice la resolución administrativa recurrida “se otorga expresa competencia a las autoridades de aplicación nacionales y provinciales, según su respectiva jurisdicción, y en nuestra provincia la Dirección General de Defensa del Consumidor se encuentra facultada conforme lo dispone el Decreto N° 254/20”.

Por las razones expuestas, propongo el rechazo del recurso tratado, con costas a la vencida (art. 62 CPCC).

IV.- Recurso de DESPEGAR.COM.AR S.A.

El apoderado de la empresa cuestionó que la decisión de la Dirección General de Defensa del Consumidor de multar a su mandante, dado que DESPEGAR obró únicamente como intermediario entre el proveedor de servicios turísticos y el consumidor final y no prestó de manera directa el servicio turístico y que, en atención a ello, su mandante no tuvo facultades discrecionales para reprogramar y/o cancelar y/o reembolsar los servicios conforme la conveniencia de los denunciados, sino que debió atenerse a lo que disponía cada una de las proveedoras de dichos servicios.

Como puntos de agravios plantea: 1) la consideración de la Dirección de que se ha infringido los artículos 4º, 5, 8 bis, 10 bis, 19 y 27 de la ley 24.240; y 2) la falta de fundamentación en la graduación de la sanción impuesta como el monto exagerado y arbitrario de la multa.

1) La consideración de las infracciones.

Al abordar el primer agravio, hace un repaso de los antecedentes del caso, en donde marca que la empresa aérea dueña de los tickets era AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A., y que estos fueron adquiridos bajo políticas de cambio y cancelaciones estipuladas por la misma.

Relata que debido a la pandemia decretada en relación al COVID-19, los diferentes servicios contratados a través de su representada, debieron ser cancelados y/o reprogramados, sin tener certeza de cuándo se podrían concretar.

Aduce que no obstante, su representada mantuvo en todo momento informado a los denunciados de los cambios que iba generando la aerolínea en relación a sus vuelos.

En este sentido, narra en una pormenorizada secuencia, como DESPEGAR dio cumplimiento al deber de información a los denunciantes de los distintos cambios en los términos y condiciones de tickets abiertos conforme las políticas adoptadas por AIR EUROPA y de su vencimiento; como también gestionó la emisión de unos nuevos y sin cargo, los que fueron cancelados por la empresa aérea en una oportunidad (21.04.21) y en otra oportunidad se optó por dejarlos nuevamente abiertos.

Menciona que Andrés TORINO e Higinio DUBIE decidieron arbitraria, abusiva e injustificadamente rechazar la cotización de cambio enviada por DESPEGAR, de conformidad a las tarifas de AIR EUROPA e iniciaron la denuncia ante la Dirección de Defensa del Consumidor, pretendiendo que sus tickets sean reprogramados sin costo alguno. En relación con la infracción al artículo 4° de la LDC, cuestiona a la Dirección por considerar que DESPEGAR lo habría incumplido aún cuando no especificó de qué manera o en qué momento lo hizo.

Señala que se desprende de la prueba documental acompañada que su mandante cumplió ampliamente con el deber de brindar información cierta, clara y detallada a los denunciantes en todas las etapas del vínculo contractual. Manifiesta que antes de la compra de la reserva, los contratantes recibieron toda la información necesaria para tomar una decisión libre de dudas; que después de la compra, se les volvió a enviar la información de los tickets adquiridos; y luego, se les brindó información relativa a las modificaciones que sufrió su vuelo producto de la pandemia y de las restricciones aplicadas por el gobierno.

En relación con la infracción al artículo 5 de la LDC, que dispone que las cosas o servicios deben ser dados en condiciones tales que en uso normal y previsible no presenten peligro a la salud e integridad física de los consumidores y usuarios, mas no menciona el daño sufrido como consecuencia de la lesión a bienes distintos de éstos; y por esta razón considera que no hubo incumplimiento.

Respecto a la infracción al artículo 8 bis de la LDC, que se refiere al trato digno y prácticas, indica que no resulta comprensible de qué manera las acciones de DESPEGAR se relacionan con un trato indigno que coloque al consumidor en situaciones "vergonzantes, vejatorias o intimidatorias", ya que estuvo a disposición de los denunciantes desde su solicitud de apertura de los tickets, y cumplió en informarle todas las actualizaciones y novedades por parte de la aerolínea.

Dice que considerar lo contrario resulta arbitrario e injustificado, dado que son las aerolíneas quienes definen las políticas aplicables a los vuelos que operan, y DESPEGAR no tiene ningún tipo de injerencia en estas decisiones, por no ser la efectiva prestadora del servicio.

En relación con la infracción al artículo 10 bis de la LDC, cuestiona que no se ha acreditado que su representada no hubiere respetado las condiciones del servicio ofrecido a los denunciantes máxime, cuando el servicio que ofrece es el de intermediación entre el pasajero y el prestador del servicio. Por tal razón, la Dirección no puede multar a DESPEGAR por un incumplimiento que no existió.

Sostiene que debe tenerse en cuenta que de conformidad al carácter de intermediaria que tiene la empresa, el artículo 14 del Decreto N.° 2182/72 reglamentario de la ley N.° 18.829, dispone que en todos los casos en que -como el presente- actúa como mera intermediaria del proveedor final, cuando la responsabilidad es emanada directamente de este último, aquella -en tanto agencia de viajes-, no tiene obligación de responder frente al pasajero.

Respecto de la infracción al artículo 19 de la LDC, refiere que la empresa ha cumplido el servicio ofrecido y consecuentemente con las obligaciones a su cargo, es decir, las modalidades del servicio contratado, antes, durante y luego de la etapa contractual.

Alude que en su rol de intermediaria entre los contratantes y el transportista, DESPEGAR no tiene posibilidad de establecer las políticas de cambio y devolución, sino que se ocupó de realizar la gestión debida con la aerolínea para que los denunciantes vean satisfecho su reclamo.

Señala que mantener la multa por presunta infracción al artículo 19° de la ley 24.240, en este escenario, implicaría un accionar arbitrario e ilegítimo.

En cuanto a la infracción al artículo 27 de la LDC (empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio), considera contrariamente a lo que manifestó la Dirección, que este artículo no aplica a DESPEGAR dado que no es una empresa de servicios públicos.

2) Falta de fundamentación de la sanción.

En la expresión del segundo agravio cuestiona la falta de fundamentación en la graduación de la sanción y la respectiva publicación en un medio gráfico de la jurisdicción, causando una grave lesión a su mandante.

Alega que la escasa fundamentación al momento de determinar el monto de la multa en la Disposición Administrativa constituye una evidente violación al principio constitucional del debido proceso que incluye el derecho de defensa en juicio.

Sostiene que de la Disposición que se recurre no surge el análisis pormenorizado de los parámetros dispuestos en el artículo 49 de la ley N.° 24.240, que deben tenerse en cuenta al momento de determinar el monto de la sanción, a saber *"el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho"*.

En relación con los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LDC, refiere que el organismo sancionador ha omitido fundar la imposición de la multa dado que solo se ha limitado a imponer un monto totalmente arbitrario y absurdo; como tampoco se expresó cuál es el perjuicio real y cuantificable que habría sufrido el consumidor en relación a su reclamo, el cual resulta ser un elemento esencial para determinar el monto de la sanción. Indica que no existe, en el texto de la resolución recurrida, ninguna mención cuantificable a la supuesta ganancia obtenida por DESPEGAR, en la cual se basaría el importe de la multa impuesta.

Aduce que esta falta de fundamentación, lesiona gravemente el derecho de defensa de su representada, ya que se la priva de conocer las razones que el Organismo entiende para imponer un monto totalmente excesivo y desproporcionado, sin basamento jurídico que justifique su imposición. Cita jurisprudencia.

Remarca que en la resolución recurrida, se omitió expedirse sobre el grado de intencionalidad con la que habría obrado su representada, que no existió factor de atribución subjetivo de la misma; razón por la cual, la Dirección no tenía elementos para responsabilizar a DESPEGAR, porque procedió de acuerdo a lo solicitado por la propia denunciante en su reclamo; y que todo ello, resulta esencial para la determinación del monto sancionatorio.

Respecto de la gravedad de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización que establece el artículo 49 de la LDC, informa que la conducta de su representada ha sido en todo momento, absolutamente lícita y de conformidad a la normativa vigente.

Finalmente, refiere que no se configura la reincidencia, toda vez que DESPEGAR no ha sido sancionado por una infracción a esta ley en la jurisdicción de La Pampa en el plazo indicado por la ley (5 años); es decir que, no hay una resolución firme emitida por autoridad competente que haya confirmado la sanción impuesta.

V.- Tratamiento.

Entrando al tratamiento del recurso interpuesto por DESPEGAR, adelanto que no ha de tener favorable acogida.

Si bien la recurrente ha esgrimido ser un mero intermediario en miras a quedar exenta de la responsabilidad que se le imputa, lo cierto es que su posición en el mercado, la convierte en garante de los servicios y productos que ofrece y por ende, que es la cara visible de ellos, dado que la gente los adquiere porque a la hora de contratar, la empresa les inspira confianza y les da seguridad.

Es por ello, que DESPEGAR debe responder ante los consumidores en forma directa.

Por otra parte, tal y como se expresa en la resolución recurrida *“la firma no puede evadir las eventuales consecuencias desfavorables derivadas de la relación contractual celebrada con el denunciante toda vez que el art. 40 de la Ley 24.240 establece la responsabilidad solidaria de todos aquellos sujetos que intervinieron en la relación contractual (...) la doctrina comparte que atendiendo a la relación jurídica anudada entre el denunciante y DESPEGAR COM AR S.A., conviene precisar que tanto el contrato de viaje, como cualquier otro que celebre la agencia de viajes con un usuario, por cualquier servicio aislado (venta de pasajes en cualquier medio de transporte, estadías de hotel, excursiones, etc.), conforman contratos de consumo, rigiendo por lo tanto la responsabilidad prevista en la ley 24.240 (conf. Barreiro, Karina M., «Transporte aéreo y agencia de viajes. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor ante la quiebra de la aerolínea», La Ley 24/8/2016, cita Online: AR/DOC/2403/2016)”*.

En este sentido, en posición que comparto, en la resolución recurrida se señala que *“toda la cadena de comercialización deviene solidariamente responsable frente al consumidor de los daños e incumplimientos sufridos, incluso por aquellos servicios incluidos que no pudo prever, o escapen totalmente a su órbita de acción, no bastando su diligencia o el control que hubiere ejercido a fin de evitar defectos en las prestaciones”*.

La recurrente ha efectuado en su expresión de agravios, un recorrido por cada uno de los artículos de la ley de defensa del consumidor por los que se lo ha sancionado, mas no ha logrado conmovier ni refutar los argumentos contenidos en la resolución cuestionada; resultando una mera discordancia con la misma.

Ello por cuanto, nunca fue, ni quiso ser, ni se entendió, parte de la solución. Se mantuvo como un mero receptor e intermediario de los reclamos de los denunciantes y de la información brindada por la empresa aérea, sin comprender que quienes habían contratado los vuelos aéreos, lo hicieron porque era DESPEGAR quien los había ofrecido, y fue con DESPEGAR con quien contrataron.

Además, tanto TORINO como DUBIE habían cancelado en su totalidad el viaje contratado, es decir, que más allá de los inconvenientes y razones de fuerza mayor ocasionados por la pandemia mundial y que afectó a todas las partes de la ecuación comercial, lo cierto es que, una vez reactivada la actividad y levantada la barrera sanitaria, eran las empresas las que debían -en el caso concreto- dar cumplimiento a la prestación contratada.

Lo contrario, devendría en un enriquecimiento incausado de las empresas en perjuicio de los consumidores.

Los consumidores sufrieron un perjuicio económico por el actuar de las firmas denunciadas, lo que los ha colocado en una posición de desventaja en la relación de consumo.

La resolución atacada dice al respecto, -en argumento que comparto-, que: *“Pesa sobre la agencia de viajes un deber de seguridad frente al usuario, vislumbrando la responsabilidad de los intermediarios de servicios turísticos, quienes ofrecen esta clase de servicios a través de internet facilitando el acceso a los consumidores a ellos. Que se debe tener en cuenta la confianza que*

estas plataformas emanan en los consumidores, motivo por el cual son elegidas como medios electrónicos para concretar sus compras de tickets aéreos, paquetes turísticos, hotelería, etc.”.

La Dirección cita a LORENZETTI respecto de las relaciones de consumo en el marco del comercio electrónico, que señala que la tecnología se presenta de modo simplificado frente al usuario, pero incrementa la vulnerabilidad de los consumidores, instaurando un trato no familiar (Lorenzetti, R., *Consumidores*, 2a edición, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009, pág. 42).

Por todo lo expuesto, entiendo que corresponde rechazar este agravio.

2) Falta de fundamentación de la sanción.

En relación con el segundo agravio, sobre la falta de fundamentación en la graduación de la sanción y la respectiva publicación en un medio gráfico de la jurisdicción, causando una grave lesión a la empresa DESPEGAR, cabe indicar que tampoco la recurrente efectúa una crítica concreta y razonada de la disposición recurrida, la que no fue debidamente atacada en los términos del artículo 246 del Código Procesal Civil y Comercial (CPCC).

Independientemente de ello, entiendo que, en la Disposición N.º 182/23 recurrida, se hizo un exhaustivo análisis de los antecedentes y las infracciones cometidas, así como también se establecieron los parámetros tenidos en cuenta para arribar a la misma -los que no fueron rebatidos-, y que permite concluir que la sanción impuesta se encuentra debidamente fundamentada sin haber incurrido en un exceso.

Por las razones expuestas, se rechazan los agravios y se confirma la Disposición N.º 182/23 de la Dirección General de Defensa del Consumidor, con costas a las vencidas (art. 62 primer párrafo del CPCC).

El juez SALAS, dijo:

Adhiero y coincido con la solución que propicia el voto que antecede (art. 257 del CPCC).

Por ello, la **SALA 3** de la Cámara de Apelaciones, por unanimidad

RESUELVE:

I.- Rechazar los recursos directos deducidos por AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A. y DESPEGAR.COM.AR S.A., contra la Disposición N.º 182/23 dictada por la Directora General de Defensa del Consumidor (con fecha 22.06.2023), conforme lo explicitado en los considerandos.

II.- Imponer las costas por lo actuado en esta Cámara de Apelaciones a las recurrentes vencidas (art. 62 primer párrafo del CPCC). A tal fin se regulan los honorarios de Romina B. SCHMIDT y Angel OTIÑANO LEHR, en forma conjunta, en 1 UHON; los de Eduardo PASCUAL en 0,70 UHON (arts. 12 y 19 Ley 3371) y; los de Luciano ALBA en 0,70 UHON (art. 19 Ley 3371) con más IVA en caso de corresponder.

Regístrese y notifíquese. Hágase saber a la Oficina Única del Ministerio Público Fiscal de la Primera Circunscripción Judicial (Fiscalía de Causas No Penales) mediante cargo SIGE.

Oportunamente, remítase legajo digital de las presentes actuaciones a la Dirección General de Defensa del Consumidor y archívese.

Carina M. GANUZA - Guillermo Samuel SALAS (Jueces de Cámara)

Miriam Nora ESCUER (Secretaria de Cámara)