



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
6052/2018/CA1 “ALMUNDO.COM SRL c/ DNCI- s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”

Buenos Aires, 31 de julio de 2018.- SBC

VISTO Y CONSIDERANDO:

1º) Que, mediante disposición 84/17, del 26 de septiembre de 2017, el Director Nacional de Defensa del Consumidor impuso a ALMUNDO.COM SRL (antes denominada ASATEJ SRL) una multa de pesos noventa mil (\$90.000), por infracción al artículo 34 de la ley 24.240, por no haber informado por escrito al denunciante, en forma clara y notoria, de la facultad de revocación de la compra de pasajes efectuada desde la página *web* de la firma (fs. 78/83).

Para resolver como lo hizo, recordó que las actuaciones se habían iniciado con la denuncia del señor Héctor Hernán Martínez Seijas ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (en adelante COPREC), contra ASATEJ SRL, en razón de la reprogramación de un vuelo, y continuaron con la actuación de oficio de la autoridad de aplicación.

Desestimó el planteo de incompetencia de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, con fundamento en lo previsto por el artículo 63 de la ley 24.240, toda vez que el hecho objeto de la imputación no se encuentra legislado en el Código Aeronáutico, por lo que se aplica supletoriamente la Ley de Defensa al Consumidor.

Remitió, en lo pertinente, a lo dispuesto en los artículos 33 y 34 de la ley 24.240.

A su vez, descartó el argumento de la recurrente consistente en que obró como intermediaria entre el potencial pasajero y la aerolínea, y recordó que la relación de consumo alude al vínculo que se establece con quien en forma profesional, aun ocasionalmente, produzca, importe, distribuya o comercialice cosas o presten servicios a consumidores o usuarios.

En el mismo orden de ideas, sostuvo que no resulta un hecho controvertido que el denunciante adquirió los pasajes desde la página *web* de la firma imputada, por lo que concluyó que la alegada intermediación de ningún modo libera de responsabilidad a ALMUNDO.COM SRL, que fue la cara visible y el interlocutor con el que contó el consumidor en la operación bajo examen.

Por otra parte, con relación a la impresión de las condiciones generales del contrato de servicio turístico, sostuvo que, aun de ser ciertos los





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
6052/2018/CA1 “ALMUNDO.COM SRL c/ DNCI- s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”

términos incluidos y que el denunciante hubiera tildado su aceptación, resulta insuficiente a fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo 34 de la ley 24.240, en cuanto exige que se informe por escrito al consumidor de la facultad de revocación en forma clara y notoria en todo documento que con motivo de la venta le sea presentado, no encontrándose acreditado en autos que la firma hubiere cumplido tal obligación.

Finalmente, para graduar la sanción, tuvo en cuenta las características del servicio, la posición en el mercado, el grado de responsabilidad de la sumariada en la comisión de la infracción, la reincidencia, el carácter ejemplar y disuasivo de la medida y el informe de antecedentes.

2º) Que, contra dicha sanción, ALMUNDO.COM SRL interpuso y fundó recurso a fs. 103/116.

Previo a todo, reiteró los planteos de nulidad e incompetencia formulados en el descargo, con fundamento en que la funcionaria que firmó el auto de imputación no estaba autorizada para hacerlo y que, en virtud de la reforma introducida por la ley 26.993, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor resulta incompetente con respecto a un caso iniciado en el COPREC, hasta tanto se cree la Auditoría en las Relaciones de Consumo y el fuero especial en la materia.

A mayor abundamiento, sostuvo que en la propia ley 26.993 está previsto que el consumidor es quien debe insistir en su reclamo ante la Auditoría y la justicia, con lo que, a su entender, queda en claro que la Dirección actuante se excedió en sus competencias.

Asimismo, planteó excepción de prescripción de la acción. En ese sentido, consideró que al momento del dictado de la disposición 84/2017, se encontraba cumplido el plazo de tres (3) años que establece el artículo 50 de la ley 24.240 con relación a la venta realizada en noviembre de 2013.

Para el hipotético caso en que no se hiciera lugar a los planteos de nulidad y de prescripción, insistió en que la Dirección es incompetente para actuar en casos relacionados con el transporte aerocomercial. A su vez, recordó las normas que rigen su actividad, como intermediario en la venta de pasajes aéreos, como ser la ley 18.829 y el decreto 2182/1972, y explicó que por su carácter no puede modificar las modalidades de contratación y cancelaciones.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
6052/2018/CA1 “ALMUNDO.COM SRL c/ DNCI- s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”

Sostuvo que las obligaciones por cuyo incumplimiento responde el agente de viaje son exclusivamente las relativas a su función de intermediación, es decir, velar por realizar correctamente las reservas y pagos frente al mayorista o al prestador del servicio, y entregar la documentación necesaria para el viaje; funciones que fueron debidamente cumplidas por ella. A todo evento, destacó que el denunciante no hizo referencia alguna a la imposibilidad de revocar la aceptación, y agregó que, en el caso, tal facultad se ejerció de modo extemporáneo.

Aclaró que cuando las compras son realizadas por medios electrónicos, la documentación que forma parte del contrato se conforma de aceptaciones expresas, ya que el consumidor necesariamente debe aceptar que ha leído los términos y condiciones para seguir el trámite de la compra (arg. art. 5º, res. 256/00).

En ese orden de ideas, manifestó que el denunciante aceptó que leyó los términos y condiciones de contratación, dentro de los cuales se informó el derecho de revocación de la compra, por lo que no puede ahora invocar su propia torpeza.

Por último, ofreció prueba y, subsidiariamente, solicitó la reducción de la multa.

3º) Que, a fs. 129/vta., se concedió la apelación y, a fs. 138/153, el Estado Nacional contestó los agravios.

Finalmente, a fs. 162/163vta., se pronunció el señor Fiscal General.

4º) Que, este tribunal resulta temporalmente competente para entender en las actuaciones (arg. art. 76 de la ley 26.993. Confr. esta Sala, *in re* 50798/2014/CA1 “Fiat Auto Argentina SA c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor- Ley 24220- Art. 45”, sent. del 03/02/15) por lo que cabe ingresar, sin más, al análisis de las cuestiones planteadas.

5º) Que, esta Cámara ha resuelto que, en principio, en el marco de los recursos directos la apertura a prueba tiene carácter excepcional (confr. Sala V, causa “Banco Regional del Norte Argentino c/ BCRA –Resol 258/94”, sent. del 9/04/97, entre otras); limitación que tiende a evitar la ordinarización del proceso (confr. Sala V, causa “Transbrasil Linhas Aereas c/ Dir. Nac. de Migraciones – Dips. DNM 5737/97”, sent. del 19/4/99, y esta Sala, causa





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
6052/2018/CA1 “ALMUNDO.COM SRL c/ DNCI- s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”

“Antoniow Mario Gustavo c/ UBA-Resol 442/12 (expte 2083678/09)”, sent. del 20/8/13).

En el caso, la prueba que la actora intenta introducir en el proceso –esp. pto. V.b) del recurso- no se ofreció al presentar el descargo en sede administrativa (v. fs. 53/58 y 112 vta.); debiéndose recordar, a este respecto, que si el procedimiento administrativo prevé el derecho del sumariado de ofrecer prueba y aquél no utilizó tal oportunidad de defensa, la denegatoria de los medios propuestos en sede judicial no puede considerarse arbitraria ni generarle afectación alguna en su derecho de defensa (confr. Fallos: 301:287; Sala I, causa “Fidenza SRL c/ ENARGAS – Resol 2254/01 (Expte 6088/00)”, sent. del 17/11/03).

6º) Que, es oportuno recordar que los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas y cada una de las argumentaciones que se pongan a consideración del Tribunal, sino tan sólo en aquellas que sean conducentes para decidir el caso y que basten para dar sustento a un pronunciamiento válido (Fallos: 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; 278:271; 291:390; 297:140; 301:970).

7º) Que, previo a todo, corresponde desestimar el planteo de prescripción de la acción.

Las actuaciones administrativas se iniciaron el 30/3/16 con la denuncia del Sr. Seijas ante el servicio de COPREC con motivo de la compra de dos pasajes aéreos realizada en noviembre de 2013 (fs. 5/6).

Por su parte, el artículo 9º de la ley 26.993 dispone que la interposición de un reclamo interrumpe la prescripción de las acciones judiciales y las administrativas, y las emergentes de la ley 24.240 y sus modificatorias.

Es decir que, de conformidad con lo dictaminado por el señor Fiscal General, corresponde hacer notar que el plazo trienal que rige la cuestión (arg. art. 50, ley 24.240) no se cumplió entre la fecha de compra de los pasajes (2/11/13) y el inicio del reclamo ante el COPREC (30/3/16) –que interrumpió su transcurso- y tampoco entre éste último y el dictado de la resolución condenatoria, del 26/9/17 (notificada a la actora el 31/10/17, v. fs. 92 vta.).

8º) Que corre igual suerte el planteo de nulidad del auto de imputación, ya que la Dirección de Protección Jurídica del Consumidor





Poder Judicial de la Nación

**CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
6052/2018/CA1 “ALMUNDO.COM SRL c/ DNCI- s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”**

rectificó el error en cuestión a fs. 63, pto. III, A), de lo que la sumariada fue debidamente notificada el 31/1/17 (fs. 64/vta.).

Por lo demás, la encartada tampoco rebate que, de conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la ley 26.993, la autoridad de aplicación posee facultades para ejercer su control de oficio y con prescindencia de los términos en los que se formulan las denuncias.

9º) Que, en cuanto a la incompetencia de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor en razón de la materia, es necesario recordar que el artículo 63 de la ley 24.240 establece que resultan aplicables al contrato de transporte aéreo, las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la ley de defensa al consumidor.

De modo tal que no resulta lógico que la sancionada justifique el incumplimiento de la normativa en la incompetencia del órgano, cuando se la sanciona por no otorgar información de carácter obligatorio en atención a la modalidad de la contratación.

A mayor abundamiento, cabe decir que la Ley de Defensa del Consumidor tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios, la protección del consumidor-persona que aprovecha de un bien o servicio, a título oneroso, para sí, sus familiares o dependientes. A tal fin fija normas respecto a la información del consumidor y protección de su salud, a las condiciones de la oferta y la demanda, a la prestación de servicios, a los usuarios de servicios domiciliarios, entre otras cuestiones.

Esta ley otorga expresamente la competencia a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor como autoridad de aplicación, para efectuar procedimientos y aplicar sanciones, según lo previsto en los arts. 41, 42 y 43 de la ley 24.240.

Aunque la cuestión bajo examen se relaciona con un contrato de transporte aéreo, en el caso no se discute la responsabilidad civil de la agencia frente al usuario, y la conducta reprochada tampoco se refiere a las modalidades y características de la tarifa que se fijó, o a las normas que regulan la aviación civil, sino al incumplimiento de las previsiones legales relativas a la concertación de la venta por medios electrónicos -concretamente, a la información del derecho a revocar la aceptación- cuestión que no se encuentra expresamente regulada en el Código Aeronáutico. Por lo tanto, la





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
6052/2018/CA1 “ALMUNDO.COM SRL c/ DNCI- s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”

autoridad competente en el *sub examine* es la Dirección Nacional de Defensa al Consumidor, como órgano de control de la ley supletoriamente aplicable.

10) Que, a continuación, cabe analizar si la apelación planteada ante esta Cámara logra desvirtuar los fundamentos en que la autoridad administrativa fundó su decisión.

Ante todo, cabe recordar que la ley 24.240 define la relación de consumo como “*el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario* (art. 3º). Asimismo, describe al proveedor como aquella “*persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley” (art. 2º, énfasis añadido).*

En consecuencia, toda vez que no es materia de controversia que la recurrente es quien ofreció los pasajes aéreos en su página *web* y obtuvo un beneficio económico por la venta de aquéllos, su sujeción a la ley 24.240 no puede ser desconocida.

11) Que, en concreto, la sanción se impuso a ALMUNDO.COM SRL con sustento en el artículo 34 de la ley 24.240, que dispone: “*Revocación de aceptación. En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.*

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria...” (énfasis añadido).

Del allí surge con claridad que la facultad de revocar la aceptación dentro de los diez días de suscripto el contrato debe incluirse en forma clara y notoria en todo documento que le sea presentado al consumidor con motivo de la venta, por lo que resulta insuficiente la información contenida en la página *web* de la empresa para enervar la imputación formulada con





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
6052/2018/CA1 “ALMUNDO.COM SRL c/ DNCI- s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”

sustento en el hecho –no desconocido- de que el ticket emitido no contenía tal aclaración.

12) Que, en tales condiciones, corresponde destacar que -en la especie- se trata de infracciones formales donde la constatación de los hechos hace nacer por sí y como principio la responsabilidad del infractor, de tal manera que no se requiere daño concreto sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley y, por ello, su apreciación es objetiva y se configura por la simple omisión, que basta por sí misma para tener por verificada la violación de las respectivas normas –en el caso, la omisión de indicar la facultad de revocación en todo documento correspondiente a la venta- (en igual sentido, confr. Sala III, causa “Supermercados Norte c/ DNCI-Disp 364/04”, sent. del 9/10/06; Sala V, causas “José Saponara y Hnos. c/ Sec de Comercio”, sent. del 25/06/97, y “Banco del Buen Ayre SA-RDI c/ DNCI s/Disp. 618/05”, sent. del 6/02/07).

En razón de lo expuesto, se confirma la disposición apelada en cuanto tuvo por configurada la falta al artículo 34 de la ley 24.240.

13) Que, con respecto a la sanción aplicada, su determinación y graduación es atribución primaria de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (confr. esta Sala, causa “Fate SAICI c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor - Ley 24240 – Art. 4”, sent. del 08/5/14, y sus citas).

En ese marco, toda vez que la multa de \$90.000 se encuentra dentro de la escala prevista por el artículo 47 de la ley 24.240, que guarda proporción con la falta cometida y el perjuicio ocasionado, como así también progresividad con las sanciones registradas al momento de dictarse la disposición apelada (v. informe de antecedentes a fs. 67), se concluye en que debe ser confirmado (confr. esta Sala, causa “All Seasons SRL c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor -Ley 24240- ART 45”, sent. del 08/2/18, y sus citas).

14) Que, en virtud de lo expuesto, se desestima el recurso interpuesto y se confirma la disposición 84/17 en todos sus términos.

Las costas se imponen a la actora al no advertirse motivos que justifiquen apartarse del principio general de la derrota (art. 68, CPCCN).

15) Que, de conformidad con los artículos 6º, 7º, 9º, 19 —por analogía, lo dispuesto en los artículos 37 y 38— y concordantes de la ley 21.839; y habida cuenta de la naturaleza del juicio, la importancia de la





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA IV
6052/2018/CA1 “ALMUNDO.COM SRL c/ DNCI- s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45”

cuestión debatida, su monto y la entidad de la labor desarrollada ante esta instancia originaria (confr. contestación de traslado de fs. 138/153), **REGÚLANSE** en la suma de pesos seis mil trescientos (\$6.300) los honorarios de la doctora María Alejandra Gutiérrez, por la representación y dirección letrada del Estado Nacional (Ministerio de Producción); los que se encuentran a cargo de la parte actora.

Por último, se aclara que: i) la retribución que antecede no incluye el Impuesto al Valor Agregado, monto que -en su caso- deberá ser adicionado conforme a la situación del profesional frente al citado tributo; ii) acreditado que sea el depósito judicial de los honorarios, se proveerá lo conducente a fin de su percepción y distribución conforme al régimen denunciado en el pto. VIII de la contestación de traslado.

Por ello, y de conformidad con lo dictaminado el señor Fiscal General, **SE RESUELVE**: 1) Desestimar el recurso de fs. 103/116, con costas (art. 68 CPCCN); 2) Regular los honorarios de la dirección letrada de la parte demandada en los términos y con los alcances del considerando 15.

Se deja constancia que el Sr. Juez de Cámara Marcelo Daniel Duffy no suscribe la presente por encontrarse en uso de licencia (Art. 109 RJN).

Regístrese, notifíquese –al señor Fiscal General en su público despacho- y devuélvase.

JORGE EDUARDO MORAN

ROGELIO W. VINCENTI

