



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA IV

49039/2015/CA1

LAN AIRLINES SA c/ DNCI s/DEFENSA AL CONSUMIRDOR - LEY  
24.240

Buenos Aires, de diciembre de 2015.-

VISTO Y CONSIDERANDO:

1º) Que, mediante disposición 159/15, el Director Nacional de Comercio Interior impuso a Lan Airlines S.A. una multa de pesos treinta mil (\$30.000), por infracción al artículo 34 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor por incumplimiento al pedido de revocación solicitado por el usuario de las compras de tickets aéreos vía internet. A su vez la obligó a resarcir al denunciante por el monto equivalente a dos canastas básicas según lo establecido en el artículo 40 bis y a publicar la resolución (fs. 30/38).

Para resolver como lo hizo, remarcó que la infracción se encontraba probada a partir de la documentación adjunta, en la cual se verificaba que la firma sumariada hizo caso omiso a la solicitud de revocación efectuada por el denunciante (v. esp. fs. 5). Destacó también que, pudiendo hacerlo, la encartada no había presentado descargo, por lo que debía tenerse por probado el incumplimiento.

Aclaró que en los términos del artículo 34 de la ley 24.240 la infracción tratada era "formal", y no requería de la producción de ningún resultado o evento extraño a la acción misma del sujeto para su configuración, no interesando dilucidar la existencia de intención, siendo de apreciación objetiva, configurándose por la simple omisión que basta por sí misma para violar las normas. Agregó, por otro lado, que el artículo 3º de la Ley 24.240 dispone que "...en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor...".

Por último, para graduar la multa, tuvo en cuenta el interés protegido, el carácter ejemplificador y disuasivo de la sanción, el informe de antecedentes glosado a las actuaciones, el grado de responsabilidad de la firma, los intereses comprometidos, los perjuicios ocasionados, y que no sólo se trataba de condenar al que viola la ley, sino de proteger el derecho concreto de los usuarios. Ordenó, por último, la publicación de la sanción e indemnizar el daño directo ocasionado al usuario, que tuvo por



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA IV

49039/2015/CA1

probado en la medida en que el denunciante debió abonar \$1.584,37 de más, y de las constancias de la actuación no surgía que se hubiera dado solución al problema.

2º) Que, contra dicha disposición, Lan Airlines (Sucursal Argentina) interpuso y fundó recurso de apelación (fs. 41/45vta.).

Manifiesta que no existió infracción alguna y que, en todo caso, corresponde a otra empresa (Lan Argentina S.A., tal como el usuario la denuncia) y que, por lo tanto, Lan Airlines nunca hubiese podido dejar sin efecto una operación que no fue celebrada por ella.

Agrega que Lan Airlines S.A. no es controlante de Lan Argentina S.A., razón por la cual tampoco es responsable ni solidariamente, ni de ningún otro modo por una operación que corresponde a otra línea aérea.

Hace hincapié en que el denunciante no adjunta los cuatro pasos que constan en la *web* a la hora de la compra de pasajes, que exigen escoger el medio de pago y la tarjeta de crédito. Plantea que el "mail" de fs. 3 se encuentra incompleto y fue enviado por Lan Argentina S.A. y que, el de fs. 4, fue enviado por la entidad que administra compras vía electrónica para las tarjetas de crédito. Remarca que no existió retractación alguna y que lo que en realidad pretendía la denunciante era una refacturación (cambiar de una tarjeta a otra para que no le cobren el interés), entendiéndolo por ello que no quería el rechazo de la compra. Añade que el usuario envió los "mails" a un correo automático, por lo tanto no hubo persona que los pudiese procesar, y que este hecho se le hizo saber al denunciante. Por último, indica que se debió haber citado a la tarjeta de crédito, ya que no es la operación de pasajes la que debería dejarse sin efecto sino el medio de pago elegido.

3º) Que, a fs. 53/54, la autoridad administrativa rechazó el planteo de nulidad interpuesto y concedió la apelación. Dijo que el acto propio de presentarse y estar a derecho durante el trámite del sumario sin informar diferencias vinculadas a la identidad del sujeto pasivo resultaba administrativamente relevante y originaba confianza en la administración, de modo que mantuvo a Lan Airlines S.A. como acusada. La demandada contestó el traslado de los agravios, a fs. 67/80. Finalmente, a fs. 120/vta., se pronunció el señor Fiscal General subrogante y aconsejó admitir formalmente el recurso.



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA IV

49039/2015/CA1

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 24240- Art. 45”, sent. del 03/02/15) por lo que cabe ingresar, sin más, al análisis de las cuestiones planteadas.

5º) Que, con relación a la supuesta falta de legitimación pasiva de Lan Airlines S.A., se hace notar que el denunciante señaló a la firma “Lan Argentina” (fs. 1) y que así también se dirigió la cédula de citación de fs. 17. Dicha notificación fue recibida por “Lan Airlines S.A.” (ver sello de recepción a fs. 17/vta.) quien, teniendo la posibilidad de denunciar el supuesto error en la audiencia del 9 de septiembre de 2013 (fs. 19) no lo hizo. Por el contrario, en dicha oportunidad, la Dra. Ramos asumió expresamente la defensa de “Lan Airlines S.A.” y continuó haciéndolo en la segunda audiencia (fs. 20). Finalmente, al no llegar a un acuerdo (confr. fs. 21), se formuló imputación a esa firma, la cual, pese a estar debidamente notificada (fs. 22/vta.), no presentó su descargo.

En ese contexto, este Tribunal comparte el criterio de la autoridad de aplicación, en cuanto a que el acto de presentarse y estar a derecho sin informar supuestos errores o diferencias directamente vinculados con la identidad del sujeto pasivo de los hechos enunciados resulta una conducta jurídicamente relevante, contra la cual no puede ponerse en contradicción sin lesionar la buena fe. La situación impone un deber de coherencia del comportamiento, que consiste en la necesidad de observar en el futuro la conducta que los actos anteriores hacían prever (Fallos: 329:5793).

En igual sentido, se ha dicho que la parte que modifique su conducta, incurre en un comportamiento que va en contra de la doctrina de los actos propios, por lo que nadie puede variar de comportamiento sin justificación alguna, más si generó en otros una expectativa de comportamientos futuros. Esta doctrina sirve para descalificar ciertos actos que contradicen otros anteriores en tanto una solución opuesta importaría restar trascendencia a conductas que son jurídicamente relevantes y plenamente eficaces (Fallos 327:5073).

Por lo tanto, al no haberse introducido en forma oportuna, se rechaza el planteo de falta de legitimación.



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA IV

49039/2015/CA1

6º) Que, ello aclarado, la sanción se impuso a la actora con sustento en el artículo 34 de la ley 24.240, que dispone en lo que interesa: *“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).***

Dicha previsión se enmarca dentro de un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación que tiene su fundamento último en el artículo 42 de la Constitución Nacional. Por su intermedio, el Estado busca direccionar el actuar de los agentes económicos, con el propósito de tutelar los derechos de los usuarios y consumidores; recomponiendo el equilibrio que debe existir en todos los vínculos entre comerciantes y usuarios -afectados por las situaciones abusivas que se presentan en la vida cotidiana-, así como la relación entre los mismos comerciantes, que compiten entre sí (confr. Sala II, *in re* “Sud Inversiones y Análisis S.A. c/D.N.C.I. - Disp. 285/12”, sent. del 10/10/13).

Del artículo transcrito surge con claridad que la facultad de revocar la aceptación dentro de los diez días de suscripto el contrato por vía electrónica, debe incluirse en forma clara y notoria en aquél. El incumplimiento se verifica a partir de las constancias de fs. 11/14, pues no surge que tal opción se hubiera incluido en las condiciones de venta, ni informado el medio establecido a efectos de ejercerla. Además, del intercambio epistolar de fs. 4/9 se desprende con claridad que el consumidor quiso rechazar la compra, sin embargo no se le permitió ejercer su derecho (ver esp. fs. 5/6, donde el cliente replica el mail de confirmación de compra de la empresa LAN). Siendo ello así, lo que pueda haberse acordado con el consumidor con posterioridad no permite eximirlo de responsabilidad, toda vez que se trata de una infracción de



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA IV

49039/2015/CA1

tipo formal, donde la constatación de los hechos hace nacer por sí y como principio la responsabilidad del infractor (en igual sentido, confr. esta Sala, *in re* “El Galante SA c/ DNCI s/Defensa del consumidor - Ley 26361 - Art 35”, sent. del 29/9/15, y sus citas). Además, pese a estar debidamente notificada de la imputación, la ahora recurrente no ejerció sus defensas en sede administrativa, y tampoco aporta en esta oportunidad elementos de juicio que prueben haber dado solución al reclamo del usuario. Nótese que a fs. 8 la encartada acusó expresamente recibo de la solicitud, sin embargo, el cliente no habría podido dejar sin efecto la compra original y reformularla en condiciones más convenientes.

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.

7°) 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. Sala V, *in re* “Musso, Walter c/ Prefectura Naval Argentina”, sent. del 27/05/97).

En ese marco, teniendo en cuenta la naturaleza de la falta cometida, la posición en el mercado de la empresa sancionada, el informe de antecedentes golsado a fs. 24 y que la sanción guarda progresividad con las existentes al momento de dictarse la disposición cuestionada en sentido concordante, confr. Sala V, *in re* “Cablevisión SA c/ DNCI Disp 405/10 (Expte. S01114022/10)”, sent. del 12/07/11, y esta Sala, *in re* “BREMEN MOTORS SA c/ DNCI s/ LEALTAD COMERCIAL – LEY 22802 – ART 22”, sent. del 10/11/15), no se advierte que el monto de la multa (\$30.000) haya sido excesivo o arbitrario.

8°) Que, por ello, se desestima el recurso y se confirma la disposición 159/15 en todos sus términos. Las costas se imponen a la vencida, al no advertirse motivos que justifiquen apartarse del principio general en la materia (art. 68, CPCCN).

9°) Que, de conformidad con los artículos 6°, 7°, 9°, 19 —por analogía con 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 cuestión debatida, su monto y la entidad de la labor desarrollada ante esta instancia originaria (confr. contestación de traslado de fs. 58/71), **REGULANSE** en las sumas de PESOS DOS MIL (\$2.000) y de PESOS



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO  
FEDERAL- SALA IV

49039/2015/CA1

OCHOCIENTOS (\$800), respectivamente, los honorarios de los doctores Marisa L. Gil y Nicolás Olivari, quienes actuaron en el respectivo carácter de patrocinante y apoderado de la demandada.

A su vez, en atención al convenio de honorarios dispuesto en la resolución 650/15 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, denunciado a fs. 111/2, se redistribuirá el monto de los honorarios fijados a favor de los letrados de la siguiente manera (Art. 17):

Las sumas de pesos quinientos (\$500) y de pesos ochocientos (\$800) corresponden a los doctores Gil y Olivari, respectivamente, profesionales que intervinieron por la parte demandada, los que deberán ser depositados a la cuenta que deberá abrirse a la orden de esta Sala y como correspondientes a estos autos en el Banco Nación Argentina.

Por último, se aclara que las retribuciones que anteceden no incluyen el impuesto al valor agregado, monto que –en su caso- deberá ser adicionado conforme a la situación de los profesionales frente al citado tributo.

Por ello, y de conformidad con lo dictaminado por el señor Fiscal General Subrogante, SE RESUELVE:

- 1) Confirmar la disposición 159/15; con costas a la recurrente (art. 68, CPCCN).
- 2) Regular los honorarios de la representación y dirección letrada de la demandada del modo que surge en el considerando 9º de la presente.

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

JORGE EDUARDO MORAN

MARCELO

DANIEL

DUFFY

ROGELIO W. VINCENTI