



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA I
57271/2019 DESPEGAR.COM.AR SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45

Buenos Aires, de julio de 2020.-NC

Vistos, considerando:

I. Que la firma Despegar.com.ar S.A. interpone recurso de apelación (fs. 95/127) contra la disposición n° 1 (fs. 86/89), dictada por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC), que le impuso una sanción de multa de \$ 100.000 por haber infringido el artículo 19 de la ley 24.240, debido a que no cumplió con los términos, plazos, condiciones y modalidades de un paquete turístico contratado por medio de la página *web*.

II. Que cabe hacer una reseña de los hechos de la causa:

(i) el 13 de julio de 2015 el señor Jorge Luis Battistessa contrató en la página *web* un paquete turístico que incluía dos pasajes para viajar en un crucero operado por la compañía naviera Pullmantur con fecha de salida 1° de mayo de 2016 desde la ciudad de Salvador de Bahía en Brasil con destino a la ciudad de Lisboa en Portugal;

(ii) el crucero fue cancelado y para concretar el resto del viaje el consumidor debió utilizar otros medios de transporte, con los perjuicios que ello le ocasionó;

(iii) Le restituyeron el precio que abonó por la estadía y le informaron que los pasajes de avión quedarían abiertos por un año, pero cada vez que intentaba retomar el plan de viaje la empresa fijaba penalidades altas.

III. Que en sustento de su recurso, la firma sostiene que:

a) El artículo 45 de la ley 24.240 es inconstitucional;

b) El acto dictado es nulo. Se infringió el artículo 7, inciso e), de la ley 19.549.



La DNDC se apartó del derecho de defensa en juicio y de la garantía del debido proceso legal.

c) En los términos y condiciones que fueron aceptadas por el consumidor, la empresa no se comprometió con la “ejecución del servicio”. En los casos en que la firma actúa como una intermediaria del proveedor final no tiene obligación de responder frente al pasajero. No se infringió el artículo 19 de la ley 24240.

d) La sanción establecida no ha sido fundada debidamente.

IV. Que el planteo de nulidad no puede ser admitido. No se advierte una ausencia de justificación fáctica y jurídica. La resolución impugnada relata y especifica los hechos y determina el reproche en virtud del cual la firma fue sancionada, es decir, cumple adecuadamente con los requisitos de causa y motivación requeridos en el artículo 7° de la ley 19.549.

Es sabido que para que proceda la pretensión de nulidad, debe ser demostrado el perjuicio provocado por los alegados vicios esenciales del acto administrativo; y no es idónea la manifestación genérica acerca de que fue afectada su defensa plena y eficaz (esta sala, causa “*Círculo de Inversores SA de Ahorro para fines determinados*”, pronunciamiento del 20 de diciembre de 2018).

V. Que los argumentos formulados por la recurrente no desvirtúan los hechos denunciados.

En efecto:

(i) La norma aplicable es clara en su texto y no contempla excepción alguna.

(ii) La recurrente no arbitró los medios necesarios a fin de que Pullmantur le restituyese al consumidor los gastos que le habría ocasionado la cancelación del viaje en crucero.

Dicha omisión quedó expuesta con la copia del correo electrónico de fecha 2 de diciembre de 2015 en el que la firma Cruceros Pullmantur le





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA I
57271/2019 DESPEGAR.COM.AR SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45

reenviaba un *e mail* del denunciante a la firma recurrente a efectos de que fuese procesado por medio del canal correspondiente.

(iii) La sola verificación de la conducta impuesta en las normas invocadas por la DNCI —según una apreciación objetiva— es motivo suficiente para hacer nacer la responsabilidad, y tampoco se requiere de la producción de un daño concreto (esta sala, causas “*Volkswagen Argentina S.A.*”, “*Inc S.A.*”, “*Falabella*”, “*Banco Macro S.A.*”, “*Telecentro*”, “*Fen Group*” y “*Jumbo Retail Argentina S.A.*”, entre otros, pronunciamientos del 21 de agosto, del 8 de noviembre y del 6 de diciembre de 2012, del 19 de marzo de 2013 y del 20 de mayo y del 9 de septiembre de 2014 y del 11 de octubre de 2018, respectivamente).

VI. Que con relación al *quantum* de la multa impuesta por la disposición recurrida, cabe recordar que su determinación pertenece en principio al ámbito de las facultades discrecionales de la autoridad administrativa (esta sala, causas “*Biogénesis Bagó*”, “*Emprendimientos 2001 SRL*”, “*Cerámica Alberdi SA*”, “*Coto Centro Integral de Comercialización SA*”, “*Cervecería y Materia Quilmes SAICA y G*”, “*Pinturerías Rex SA*” y “*Establecimiento Las Marías SACIF y A*” entre otros, pronunciamientos del 1º y del 19 de diciembre de 2011, del 10 de mayo de 2016, del 16 de mayo y del 13 de julio de 2017 y del 7 de marzo de 2018, respectivamente).

El *quantum* no es arbitrario en el caso, pues para su graduación la autoridad de aplicación ponderó adecuadamente: (i) las características del servicio; (ii) la posición en el mercado del infractor; (iii) el grado de responsabilidad de la sumariada en la comisión de la infracción; (iv) la gravedad del incumplimiento; (v) el carácter ejemplar y disuasivo de la sanción, y (v) el informe de antecedentes (fs. 68).

Dicho informe demuestra una conducta reiterada de la firma recurrente en la comisión de este tipo de infracciones, que refuerza el



criterio de la autoridad de aplicación para graduar la multa del modo en que lo hizo.

VII. Que el planteo de inconstitucionalidad referente a la exigencia del pago previo de la multa ha devenido abstracto puesto que dicho pago ya fue realizado (fs. 149/150).

VIII. Que por todo lo expuesto, corresponde confirmar la disposición n° 1 dictada el 8 de enero de 2019 (artículo 68, primera parte, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

IX. Que en función de la naturaleza del proceso, su monto —que viene dado en el caso por el importe de la multa cuestionada—, el mérito, la calidad y la extensión de la labor desarrollada a la luz del resultado obtenido durante la sustanciación del recurso directo ante este tribunal, corresponde FIJAR en 6,26 UMAS —equivalentes a la suma de \$ 19.900, de conformidad con los valores establecidos en la Acordada de la Corte Suprema de Justicia de la Nación n° 02/2020— los honorarios a favor de los Dres. Verónica Laura Treviño y Ezequiel Rodríguez por su actuación en ejercicio de la representación procesal y dirección legal de la parte demandada en la sustanciación del recurso directo (artículos 16, 20, 21, 29, 44 y demás c.c. de la ley 27.423).

En mérito de las razones expuestas, y concordantemente con lo dictaminado por el señor fiscal general, el tribunal **RESUELVE** (i) confirmar la disposición n° 1 del 8 de enero de 2019, con costas, y (ii) regular los honorarios establecidos en el considerando IX.

Se hace constar que la jueza Liliana M. Heiland no suscribe la presente por hallarse en uso de licencia (art. 109 R.J.N.)

Regístrese, notifíquese —al señor fiscal general por correo electrónico— y devuélvase.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA I
57271/2019 DESPEGAR.COM.AR SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45

Clara María do Pico

Rodolfo Eduardo Facio

Ante mí: Hernán Gerding (secretario de cámara)

Fecha de firma: 06/07/2020

Firmado por: HERNAN GERDING, SECRETARIO DE CAMARA

Firmado por: CLARA MARIA DO PICO, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: RODOLFO FACIO, JUEZ DE CAMARA



#34243487#260346880#20200706112630079