

Viedma, 18 de diciembre del año 2025.

**AUTOS Y VISTOS:** Los presentes obrados caratulados AEROLINEAS ARGENTINAS S.A. S/ APELACION - RECURSO DIRECTO (DEFENSA DEL CONSUMIDOR - ART) Expte. N° VI-00597-C-2025 puestos a despacho a los fines de resolver, y;

**CONSIDERANDO:**

**I. Antecedentes de la causa**

1. Con fecha 22/05/2025 ingresó a esta Unidad Jurisdiccional el recurso de apelación interpuesto por Aerolíneas Argentinas S.A. contra la Resolución N° 2025-318-GEDRNE-DE-ART dictada por el Director Ejecutivo de la Agencia de Recaudación Tributaria de fecha 29/04/2025 por la cual se confirma la Resolución N° 2025-77-E-GDERNE-SDC#ART de fecha 03/04/2025 (orden 59) emitida por la Jefa del Departamento Sumarial de la Gerencia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, mediante la que se rechazaron los planteos efectuados por la empresa e impuso la sanción de 5 canastas básicas total para el hogar 3 que publica el INDEC.

La circunstancia que diera origen a la decisión fue la reprogramación de un vuelo que debía realizar desde la ciudad de Santiago de Chile el 24/03/2024, para el día 26/03/2024, que le generó a la denunciante gastos de hotelería y viáticos durante el transcurso de dos días, por un monto de trescientos dólares estadounidenses (USD 300).

Con motivo de ello, realizó la denuncia ante el organismo y solicitó el reintegro sin obtener respuesta favorable.

Sustentó la sanción en la infracción a los artículos 4, 7, 8 bis, 10 bis (inc. c) y 19 de la Ley 24.240, estableciendo además una indemnización a la consumidora, Sra. María Alejandra Gorriti (DNI 13.823.761) de 300 dólares estadounidenses por el daño directo provocado.

El día 27/05/2025 se ponen los autos a los fines de que la recurrente exprese agravios en el plazo de 10 días, en el marco del artículo 9 del CPA,

notificándole el inicio a Aerolíneas Argentinas S.A. conf. arts. 38, 120 y 138 CPCC y a la Fiscalía de Estado de la Provincia por cédula el 28/05/2025.

## **2. Expresión de agravios**

Con fecha 09/06/2025 Aerolíneas Argentinas SA. expresa agravios. Indica que tras contestar el auto de imputación el 21/01/2025 y ofrecer prueba, el organismo la rechazó por entenderla innecesaria para resolver. Concretamente, se agravia primeramente en lo que entiende resulta incompetente el órgano administrativo, afirmando que el Derecho Aeronáutico goza de autonomía y, conforme el art. 63 de la Ley 24.240, el contrato de transporte aéreo se rige primariamente por el Código Aeronáutico y los tratados internacionales, siendo la Ley de Defensa del Consumidor solo supletoria. Resalta que el artículo de la Ley 26.361 que concedía competencia a los organismos de defensa del consumidor fue expresamente vetado por el Decreto 565/2008.

En segundo lugar, plantea la violación del derecho de defensa y arbitrariedad, al desecharse -según su entender- la totalidad de la prueba ofrecida por la empresa sin fundamento alguno, puntualmente porque se habría hecho caso omiso al desconocimiento expreso a la documental presentada, lo cual generó que no exista prueba válida de los hechos, viciando el procedimiento y dejando la condena (de devolver UDS 300) sin sustento válido.

Aduce que las resoluciones dictadas por la Administración son dogmáticas y no una derivación razonada de los hechos y pruebas. Asimismo, manifiesta que el desconocimiento irrazonable de la prueba constituye una causal de arbitrariedad.

Manifiesta, concretamente, que la Administración denegó prueba informativa a diarios T13 y La Nación sobre vuelos cancelados desde y hacia Argentina por un paro general el 24/01/2024, a la CGT solicitando

información sobre la realización del paro nacional del 24/01/2024 y la adhesión de empleados de Aerolíneas y, por último, a Aeropuertos Argentina 2000 solicitando información sobre vuelos arribados y cancelados el 24/01/2024. Por su parte, se refiere a la testimonial denegada respecto a tres empleados de Aerolíneas Argentinas sobre el procedimiento en casos de paros o huelgas gremiales y el modo de trabajo con agencias de viajes.

Por todo lo expuesto, solicita se revoque la resolución en crisis.

### **3. Contestación de agravios**

El día 26/06/2025 la Provincia de Río Negro, a través de la Fiscalía de Estado, contestó el traslado de los agravios presentados por la recurrente.

En ese marco, solicita el rechazo del recurso de Aerolíneas Argentinas SA, argumentando que las críticas de la empresa son meras discrepancias subjetivas sin fundamentos.

Rechaza el agravio de incompetencia, basándose en precedentes judiciales. Manifiesta que, aunque se trate de una compañía aérea, la cuestión se encuadra en una relación de consumo, atento que la denuncia original se centró en la cancelación del vuelo sin aviso. Afirma que este tipo de reclamos se rigen por las normas de consumo, no por el Código Aeronáutico (Ley 17.285).

Desestima el argumento de violación a la defensa en juicio y sostiene que la Resolución 77/2025 está suficientemente motivada. Se opone a la producción de prueba ofrecida por la aerolínea por considerarla inconducente, inoficiosa y dilatoria, ya que no aborda la conducta de la empresa ante la cancelación, sino las causas del paro. Finalmente, solicita el rechazo del recurso.

### **4. Análisis y solución del caso.**

Con fecha 03/07/2025 se llamó a autos para sentencia, correspondiendo en esta instancia avocarme al análisis del caso.

**a. Admisibilidad del recurso**

Nos encontramos frente a un Recurso Directo, previsto por el artículo 9 del Código Procesal Administrativo, encaminado a la revisión jurisdiccional de un acto dictado en el ámbito administrativo, este caso según los términos de la Ley D N° 5414 y específicamente su artículo 62 que habilita su ejercicio impugnatorio.

Desde su aspecto formal, tenemos que el acto fue dictado conforme el procedimiento establecido para su impugnación, interpuesto dentro del plazo de treinta (30) días, concedido y elevado para su control.

Paralelamente y teniendo el acto cuestionado naturaleza jurisdiccional, deberá cumplirse con las normas procesales, que por remisión regulan este tipo de intervención (artículo 76 de la Ley D N° 5414), debiéndose analizar si el escrito recursivo satisface la exigencia del artículo 265 del Código Procesal Civil y Comercial, en los términos establecidos por nuestro STJ in re "Harina" Se. 80/2016 y "Méndez" Se. 36/2014, entre otros tantos, toda vez que debe constituirse en una crítica razonada y concreta de los fundamentos de la decisión que pretende poner en crisis, circunstancia que se advierte, indicando los supuestos errores u omisiones que la misma contiene, así como los fundamentos que le permiten sostener una opinión distinta (Osvaldo Alfredo Gozaíni Código Procesal Civil y Comercial comentado y anotado, páginas 72 y 73, Tomo II, Editorial La Ley, primera edición).

En tal sentido e ingresando a la temática recursiva, entiendo cumplidos los recaudos formales y sustanciales para su revisión plena en esta instancia jurisdiccional (in re "Machado" Se. 69/2022).

**b. Competencia.**

Preliminarmente analizaré el planteo de incompetencia formulado por Aerolíneas Argentinas SA.

Tengo presente que las actuaciones administrativas se inician a partir de

que la Sra. María Alejandra Gorriti formuló reclamo contra Aerolíneas Argentinas SA, por la cancelación sin aviso del vuelo que tenía en tránsito desde Santiago (Chile) a Buenos Aires (Argentina).

Su vuelo estaba programado para el día 24/03/2024, pudiendo concretarlo recién el 26/03/2024, lo que en definitiva le provocó gastos de hotelería y viáticos.

La aerolínea luego le informó que ello ocurrió por un paro general que - entiendo- constituye un supuesto de fuerza mayor que lo exonera de responsabilidad.

En dicho contexto, la cuestión a decidir es la determinación de la competencia material (ordinaria provincial o federal), para lo cual debo tener presente los lineamientos fijados por nuestra máxima autoridad Provincial en autos "BOTBOL", sentencia N° 40 del 15 de junio de 2016, cuando establece que no configura materia federal cuando el reclamo se circunscribe a un incumplimiento contractual de naturaleza civil o de consumo, sin que se vean comprometidas normas propias del Derecho Aeronáutico ni intereses vinculados con la navegación o el comercio aéreo.

En ese contexto, el Superior Tribunal precisó que tales controversias deben resolverse con base en el derecho común y la Ley de Defensa del Consumidor, siendo competente la justicia ordinaria provincial, pues la sola circunstancia de que el contrato sea de transporte aéreo internacional no convierte el conflicto en una cuestión federal.

En el presente caso, el objeto que motiva la sanción se vincula a la cancelación de un vuelo y las consecuencias derivadas de ello, circunstancias ocurridas antes de acceder al sistema específico aeronáutico, todo ello conforme criterio sentado en el citado precedente.

En consecuencia corresponde la competencia de la justicia ordinaria provincial para conocer en la presente causa, en donde la autoridad consumeril ejerció las facultades jurisdiccionales administrativas legalmente otorgadas a los órganos de control, luego revisable ante esta Unidad Jurisdiccional.

En base a lo expuesto, ratifico la competencia de esta Unidad Jurisdiccional

provincial, a los efectos de analizar la sanción y daño directo impuestos a la recurrente, ante la infracción a los artículos 4, 7, 8 bis, 10 bis c) y 19 de la Ley N° 24.240.

**c. Análisis del acto atacado.**

A los fines de dar respuesta a la pretensión revisora, debo anticipar que corresponde su rechazo por los motivos que paso a señalar.

La Resolución N° RESOL-2025-77-E-GDERNE-SDC#ART (03/04/2025), se encuentra fundada en un análisis concreto de la normativa de Defensa del Consumidor, motivada en los hechos y antecedentes suficientes que le sirven de causa.

Es así que los agravios expresados por la firma recurrente en relación a las conductas imputadas por la infracción a los arts. 4, 7, 8 bis, 10 bis c) y 19 de la Ley N° 24.240, no logran enervar la virtualidad de la disposición en crisis, sin introducir ni aportar una crítica puntual, concreta y razonada de lo decidido, imponiéndose el rechazo a su procedencia, doy las razones que me llevan a ello:

Concretamente, no se encuentra controvertido en las actuaciones que el viaje fue frustrado, para luego reprogramarse y que la reclamante no recibió por la aerolínea ninguna asistencia económica, circunstancia que motivo el rechazo de la prueba ofrecida, por entenderla innecesaria.

Así, la Administración sancionó a Aerolíneas Argentinas SA, considerando que la empresa no brindó a la denunciante la información suficiente respecto a la cancelación del vuelo y al trámite por la devolución del dinero, por los gastos que ello generó (300 dólares estadounidenses).

Asimismo, infracciona a la empresa porque no garantizó la celeridad, condiciones de atención y trato digno, por no brindar una respuesta positiva en pos de solucionar el inconveniente planteado. Debido a esas condiciones la consumidora se encontró con la falta de respuesta positiva y de solución definitiva al problema, por lo que debió realizar el reclamo ante el organismo.

También le cabe la sanción ante el incumplimiento del contrato suscripto entre las partes, porque la Sra. Gorriti no obtuvo asistencia y/o reparación económica acorde a la magnitud del incumplimiento.

Por último, la Administración sancionó a Aerolíneas Argentinas S.A., porque no respetó las condiciones contractuales ofrecidas, no le garantizó al consumidor el cumplimiento de arribar a destino en tiempo, no demostró interés en brindar una respuesta clara y precisa a los fines de resolver el problema de la Sra. Gorriti. Además de dicha postura (no brindar repuesta clara y precisa a los fines de resolver la cuestión), la empresa plantea cuestiones de incompetencia, ofreciendo abonar un monto que no alcanza a cubrir la mitad de los gastos acreditados por la denunciante, perjudicando su economía por los gastos generados los días que esperó para su regreso.

En tal sentido, la Administración valoró tanto el carácter formal de las infracciones como la búsqueda de una medida correctora y de prevención a los fines de que conductas como las configuradas en el presente caso no se mantengan o repitan, considerando a las multas del presente régimen como sanciones ejemplificadoras o intimidatorias y no meramente retributivas.

Asimismo, tampoco se encuentran vicios en el acto administrativo, vulneraciones de derechos constitucionales ni de principios del derecho administrativo, quebrantos y/o violaciones al procedimiento previsto para el caso puntual encontrándose, como lo vengo señalado, el acto que concluye el procedimiento sumarial debidamente fundado y ajustado a derecho.

En ese contexto, teniendo en cuenta dichas premisas vislumbro, en el marco del control judicial de legalidad y razonabilidad que compete a este órgano judicial, que la autoridad administrativa ha dictado una decisión motivada, fundada y acorde a derecho, dando argumentos suficientes para entender configurados los extremos para la adopción de las sanciones en el marco del artículo 65 de la Ley D N° 5414 y del marco protectorio

constitucional que rige la relación de consumo conforme artículo 30 de la Constitución Provincial y 42 de la Constitución Nacional.

Tengo presente para así resolver, en orden a la temática analizada, que el Superior Tribunal de Justicia ha dicho que "A los fines de la protección sustancial y procesal, el usuario consumidor resulta la parte más débil de la relación, pues en los hechos no existe la mentada igualdad económica y social que permita la paridad de condiciones para negociar, hay un marcado desnivel que el derecho del consumidor pretende igualar protegiendo a la parte más débil del negocio. Esta protección fomenta cubrir las desventajas de quien es ajeno a las particularidades técnicas del negocio en cuestión y es forzado a creer, a confiar, a aceptar los precios y calidades que se le ofrecen; no participa del proceso de organización del servicio y desconoce, por lo común, los costos y variables." (STJRNS4 - Se. 100/13 "M., J. L. C/ Telefónica Móvil Argentina Movistar", STJRNS1 - Se. 46/2020 "R-1VI-12-CC-2018 - DIRECCION DE COMERCIO E INDUSTRIA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO S- NOTAS 1198/17, 1207/17 Y 1290/17 DPRN ACTUACIONES DE OFICIO S / APELACION (cc) S/ CASACION", entre otros).

### **5. Costas y honorarios**

En cuanto a las costas corresponde imponerlas a la parte vencida de acuerdo a lo establecido en el artículo 62 del Código Procesal Civil y Comercial.

Asimismo, regulo los honorarios a los apoderados de la Provincia de Río Negro, Dres. María Valeria Coronel y Luciano Minetti Kern, en forma conjunta, en la suma de 995.246 (10 JUS + 40%) y de los Dres. Carlos Aiassa y Valeria Virginia Silva, de manera conjunta, en la suma de \$696.672,20 (7 JUS + 40%), por su representación de Aerolíneas Argentinas S.A., teniendo en cuenta la extensión, calidad, trascendencia y resultado de la labor realizada, tomando las pautas valorativas previstas por

los arts. 2, 6 y 9 de la Ley G N° 2212.

Por todo lo expuesto,

**RESUELVO:**

1.- Rechazar el recurso interpuesto por Aerolíneas Argentinas S.A. contra la Resolución N° 2025-318-GEDRNE-DE-ART de fecha 29/04/2025 que denegara el recurso administrativo de apelación formulado por la firma mencionada respecto de la Resolución 2025-77-E-GDERNE-SDC#ART dictada el 03/04/2025 por la Jefa del Departamento Sumarial de la Gerencia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Agencia de Recaudación Tributaria, con costas a la recurrente vencida, conforme el artículo 62 del Código Procesal Civil y Comercial.

2.- Regular los honorarios profesionales de los Dres. María Valeria Coronel y Luciano Minetti Kern, en forma conjunta, en la suma de 995.246 (10 JUS + 40%) y de los Dres. Carlos Aiassa y Valeria Virginia Silva, de manera conjunta, en la suma de \$696.672,20 (7 JUS + 40%), haciendo mérito para ello de las previsiones de los artículos 2, 6 y 9 de la Ley G N° 2212. Cúmplase con la Ley 869.

3.- Notificar conforme arts. 120 y 138 CPCC, y art. 22 CPA.

Julián H. Fernández Eguía

Juez