



Municipalidad de Tres de Febrero

“2023-40 AÑOS DE DEMOCRACIA”

Corresponde Expediente Nro.: 4117-34573-2023

Caseros,

29 SEP 2023

VISTO :

Las presentes actuaciones 4117-34573-2023 iniciadas por la Sra. Naranjo Lorena Analia, Titular del Documento Nacional de Identidad Nro. 28.554.926 contra DESPEGAR.COM.AR SA CUIT 30-70130711-5 en virtud de lo establecido en el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley Nacional 24.240 y ley Provincial 13.133 y demás normativa del derecho de consumo aplicable.

CONSIDERANDO :

A fs 2/3 se presenta la consumidora manifestando que contrató el servicio de alquiler de auto, por medio de la empresa DESPEGAR y ellos le asignaron la empresa FOCO que se encuentra en Brasil.

Alega que este alquiler fue para ser utilizado en Río de Janeiro, fecha de alquiler desde el 14/11/2022 al 24/11/2022. La atención de esta empresa (FOCO) allí en Brasil fue pésima.

Continúa su relato expresando que tardaron en ir a buscarlo al aeropuerto, ya que la empresa no tiene oficinas directamente en el aeropuerto, cuando las otras empresas de alquiler de auto, retiraban a sus pasajeros rápidamente, ellos aparecieron media hora después.

La consumidora relata que estando en la oficina de FOCO alrededor del mediodía nos demoraron 3 horas aproximadamente, ya que nos decían que el voucher que nos había generado Despegar y el cual habíamos pagado un alquiler más elevado para circular con un mejor seguro no cubría absolutamente nada. Que desde un rayón hasta un robo, no cubriría nada y tendrían que pagar una cantidad importante ante cualquier problema que sucediera. En el voucher dice que tiene cobertura por daños y robo con franquicia pero no aclara todo lo que cubre, ya que no éramos los únicos pasando por la misma situación.

Asimismo indica que todos se han hecho mucho problema, a tal punto que a su suegra se le elevó la presión y no tenían otra salida que contratar un seguro con el valor que ellos proponían el cual si cubría cualquier problema con el auto.

El seguro que tenían contratado con DESPEGAR era de \$ 60.508,00 y el seguro que prácticamente nos obligó a contratar FOCO es de R\$ 650,00.

Que se comunicó en varias oportunidades con DESPEGAR que son los intermediarios con la empresa FOCO. En primer instancia ellos respondieron que habían tomado la decisión de sacar un seguro con mayor cobertura, por ende quisieron pagar esos R\$ 650,00.

El reclamo fue el 25/11/2022, siguen reclamando pero sin respuesta alguna. Solamente la respuesta es que han adquirido el seguro porque han querido un mayor seguro.

Que por lo expuesto precedentemente, la pretensión del denunciante es la devolución del dinero abonado.

Que a fin de acreditar la relación de consumo por lo establecido en el art. 3 de la Ley Nacional n° 24.240, se agrega documental consistente en : constancia de reserva de alquiler Nro. 9B12C9, comprobante de pago de fecha 14 de noviembre de 2022; comprobante de reserva de alquiler Nro. R227828-22, comprobante de pago por la suma de dólares estadounidenses U\$S 124,85, constancia de reclamo de fecha 26/12/2022.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley n° 13.133 este Organismo citó a las audiencias de conciliación para los autos “NARANJO LORENA ANALIA C/ DESPEGAR.COM” conforme surge de fojas 26 (31/03/2023).

Atento a imposibilidad de llegar a un acuerdo en las presentes actuaciones, se cierra la instancia de audiencias conciliatorias (fojas 30).

A fojas 31/33 se le imputa la presunta infracción de los artículos 4, 19, 10 bis de la Ley Nacional 24.240, y artículo 1.100 del Código Civil y Comercial, lo que se le notifica con fecha 18/5/23 conforme surge de fojas 67.

La denunciada presentó su descargo a fojas 35/65 en fecha 29/05/2023, y ofreció prueba documental consistente en: el historial de reservas Anexo III, los términos y condiciones completos Anexo IV, correos electrónicos enviados a la denunciante Anexo I, y el intercambio de mails con FOCO Anexo II.

En primer lugar la empresa rechaza la imputación aduciendo de la misma la realizado una incorrecta valoración de los hechos acontecidos

Comienza realizando una descripción de los hechos. Manifiesta que con fecha 12 de septiembre 2022 la aquí denunciante realizó la reserva número 269582212000, a través de la cual adquirió a través del sitio web de la denunciada, el servicio de alquiler de vehículo en Río de Janeiro brindada por el productor Foco Aluguel de Carros SA. Con posterioridad a esta fecha la señora Naranjo se comunicó con la empresa solicitando información sobre la cobertura del seguro ya que hasta ese momento no poseía ninguna Y por este motivo con fecha 25 de noviembre 2022 decidió contratar una cobertura con un valor adicional contándo con cobertura por daños y robos

La empresa sostiene que luego la señora Naranjo manifestó que se le ha cobrado indebidamente un costo extra por lo que con fecha 30 de noviembre de 2022 un asesor de la agencia analizó el pago de adicionales en destino por concepto de seguro de

autos y le informó que la cobertura por franquicia de cobertura por Daño y robo más responsabilidad civil es la básica para circular es decir la requerida por ley

Exponen analizando el contrato adjunto que se desprende del mismo que haciendo un pago adicional en destino pasa de tener una cobertura básica hasta una cobertura con mayor cobertura protegiéndolo de cualquier siniestro. Al recibir esta comunicación de Despegar se comunico via mail con el proveedor del servicio el cual le informó que es habitual en la tienda que la compañía haga una breve explicación sobre las coberturas para conocimiento del cliente ofreciendo protección completa siempre con carácter opcional por lo que el cliente tiene la opción de adherirse o no a la contratación es decir que dicha aceptación resulta voluntaria

Cabe destacar, según la empresa, que esta información fue debidamente brindada a la denunciante Y ante los hechos expuestos Despegar habría realizado las gestiones correspondientes con el proveedor del servicio para brindar una solución positiva a la emisión no obstante mismo no aprobó la opción de realizar en reembolso por dichos valores cobrados. Adjunta los correos electrónicos

Por eso Despegar entiende que la denunciante realizó contrataciones in situ que no son del conocimiento de Despegar ni cobrados por dicha agencia Por lo cual no debería reclamarlo a la compañía excepto que les hayan cobrado nuevamente por una prestación que ya estaba incluida en la reserva

La denunciada expresa que no es la prestadora del servicio del reclamo y que actúa únicamente como intermediaria. Ello surge de la propia definición legal de agencia de turismo y también se advierte a los usuarios en el texto que los usuarios deben leer y aceptar tildando con un click previo a la contratación de servicios. Transcribe la cláusula correspondiente de los términos y condiciones.

Destaca que el consumidor al contratar a través de despegar celebra dos contratos. Uno de intermediación con Despegar y otro con cada proveedor de servicio

Hace un breve relación de la normativa aplicable a agencia de Turismo y sus responsabilidades

A continuación realiza un análisis de las presuntas infracciones al artículo 4 de la ley 24240 y 1100 del código civil y el artículo 10 y 19 de la ley 24240

En primer lugar analiza la presunta infracción al deber de información Entendiendo que la empresa cumplió con el mismo brindándole información sobre los servicios ofrecidos por la rentadora y atendiendo su reclamo

En relación al artículo 19 y 10 bis de la ley de defensa del consumidor remite a la explicación de la existencia de dos contratos uno intermediación y otro específico con el prestador del servicio en este caso la rentadora. Y recuerda que eso es informado en los términos y condiciones que deben ser leídos por el consumidor

La empresa entiende que cumplió con toda la normativa consumeril y actuo como un diligente gente de viajes emitiendo la reserva en nombre y representación de la de la rentadora y posteriormente atendió los reclamos del pasajero. asimismo alega que no resulta posible que Despegar realice un cobro adicional por un servicio que no presta lo único que puede hacer es intermediar entre el pasajero y prestador del servicio para que sean ellos los que establezcan las condiciones del contrato de renta de autos y/ o transporte

Habiendo aclarado este punto, es menester considerar el fondo del asunto, tomando en cuenta las constancias de autos.

En primer término se imputa la presunta infracción del artículo 4 de la Ley de Defensa del consumidor. Siendo que el presente caso hace referencia a la carencia o deficiencia de información brindada por la empresa prestataria del servicio, es menester recordar que nuestra Constitución Nacional preserva al usuario, en su artículo 42, al reconocer que tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud,

seguridad e intereses económicos; **a una información adecuada y veraz**; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

En igual sentido la Constitución Provincial, en su artículo 38 le reconoce el derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, **a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz.**

En este punto es menester destacar una vez más las particulares características del derecho de consumo, que es un derecho netamente tuitivo, que busca equilibrar el desequilibrio existente entre las partes que conforman estas relaciones.

El artículo 53 de la ley 24.240 sostiene que los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Es claro que la normativa mencionada pone en cabeza del proveedor una carga probatoria diferenciada, exigiendo un mayor esfuerzo de su parte debido a sus superioridad técnica, y económica. Es el proveedor quien se encuentra en poder del conocimiento profesional y poderío económico, es quien cuenta con mayor acceso y facilidad probatoria.

Es decir que este artículo consagra la postura doctrinaria y jurisprudencial que defendía la aplicación de la llamada "teoría de las cargas dinámicas" a favor del consumidor, con lo que éste pasa a tener un argumento más en su favor para sostener que el proveedor (entiéndase cualquier eslabón de la cadena) está en mejores condiciones de demostrar que la cosa no tenía vicio o que el servicio fue correctamente prestado, en lugar de ser el consumidor, quien debe acreditar dicho extremo.

Asimismo, se ha dicho que como el sistema de responsabilidad tiende a evitar poner en cabeza del consumidor una carga que le resulta dificultosa o prácticamente

imposible, la prueba debe ser arrojada por quien se encuentre en mejores condiciones, que en la mayoría de los casos resulta ser la parte fuerte de la relación.

En este sentido también es unánime la jurisprudencia, que sostiene:

"...Tratándose de una relación de consumo, donde rige la teoría de la carga dinámica de la prueba (art. 53, ley 24.240), la empresa demandada, atento a su profesionalidad (arts. 902 y 909, Cód. Civil), es quien está en mejores condiciones para acreditar ciertos extremos. La decisión empresaria de retirar del establecimiento el producto sobre el cual debería haberse realizado una prueba ineludible para probar uno de los extremos de la causa resulta contraria a lo establecido en la letra del art. 53 de la ley (art. 289, C.P.C.C.)CPCB Art. 289 Ver Norma | CCI Art. 902 | CCI Art. 909 | LEY 24240 Art. 53 |SCBA LP C 117760 S 01/04/2015 Juez DE LÁZZARI (SD) Carátula: G. A. C. contra "Pasema S.A." y otros. Daños y perjuicios Magistrados Votantes: de Lazzari-Genoud-Hitters-Kogan Tribunal Origen: CC0001SI.-

".. Ello impone al prestador "la demostración de que de su parte no hubo culpa en la causación del daño" y también impone a éste, por su especialidad profesional y técnica, un mayor cuidado en la probanza de los hechos que pueden acarrear responsabilidad..."CC0201 LP 119245 rsd 219/15 S 22/12/2015 Juez LOPEZ MURO (SD) Carátula: "PERSEVERANTIA SA C/ EMPRESA DISTRIB LA PLATA SA EDELAP SA S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (SIN RESP. ESTADO) " Magistrados Votantes: Lopez Muro-Sosa Aubone.-

"...Ante daños ocasionados a las personas y/o bienes de propiedad de los usuarios, la protección a éstos debida impone al prestatario del servicio la demostración que de su parte no hubo culpa en la causación del daño. Ello en el marco de la relación de consumo, calidad que reúne el vínculo jurídico entablado entre la concesionaria y el usuario en los términos de la ley 24.240 (arts. 3, 25, 31 -penúltimo párrafo- y concs. en el texto originario y con las modificaciones de las leyes 24.787 y 26.631)... "LEY 24240 Art. 25 | LEY 24787 | LEY 24240 Art. 31 | LEY 26631 | LEY 24240 Art. 3 |SCBA LP B 63779 S

30/05/2012 Juez HITTERS (SD) Carátula: Usina Popular y Municipal de Tandil Sociedad de Economía Mixta c/Provincia de Buenos Aires (O.C.E.B.A.) s/Demanda contencioso administrativa Magistrados Votantes: Hitters-Genoud-Soria-Kogan.

“...La actual Jurisprudencia nos va mostrando como los aportes del derecho de consumo han comenzado a trasladarse y reflejarse en el derecho de daños, e incluso en el ámbito procesal, que deja de lado la distribución clásica de la carga de la prueba, con la denominada teoría de las cargas probatorias dinámicas, es decir, quien está en mejores condiciones de probar debe hacerlo. En síntesis, los principios generales del derecho de Defensa del Consumidor, han atravesado a todo el ordenamiento jurídico dando nacimiento a un nuevo derecho de daños. Tales principios deben constituir el horizonte axiológico que se impone a los magistrados en sus sentencias, quienes tienen ante sí una función trascendental en la protección de los débiles socioeconómicos y jurídicos. CC0001 LZ 74678 RSD 108/2017 S 23/08/2017 Juez RODIÑO (SD) Carátula: Gonzalez, Liliana Mabel c/ Dia Argentina S.A. s/ Daños y Perjuicios Magistrados Votantes: Rodiño-Igoldi Tribunal Origen: JC1000LZ.

Analizando la presunta infracción al deber de información, hay que considerar la misma a la luz del artículo 53 de la L.D.C.

El consumidor inicia las presentes actuaciones por la contratación de un seguro en relación al alquiler de un auto

La empresa detalla en su presentación que siempre informa detalladamente las condiciones de su servicio y cuál es su rol en la relación de consumo. Sostiene que Despegar en ningún momento mal informó a la Sra. Naranjo, sino que fue el proveedor del servicio quien ofreció el servicio contratado in situ . Insiste que como ya lo alegó, que estas cuestiones, no dependen de la acción de Despegar. Aclara que la denunciada no tiene injerencia alguna en el cobro o condiciones de la contratación realizada en Rio de Janeiro

Sin embargo a pesar de lo que plantea la empresa denunciada, ésta no brindó, ni siquiera en esta instancia, información clara y detallada respecto a la póliza contratada a través de Despegar.

De la documentación acompañada por la consumidora, surge que la misma cuenta con “cobertura por daño y robo con franquicia” (fs 19)

A fs 50, obra documentación acompañada por la empresa, de la cual surge la misma frase.

De los términos y condiciones acompañados por la empresa, en relación a seguros únicamente detalla (fs 63) “0.9.SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES CONTRATADOS EN DESTINO: En destino la Rentadora podría ofrecerle contratar servicios adicionales (tales como seguros con pólizas de mayor cobertura, cuota de recuperación de, cargo por gasolina, cargo por conductor adicional, GPS, asientos para menores, etc), los que serán contratados directamente por Usted y cobrados por la Rentadora sin intervención de DESPEGAR. La contratación de tales adicionales es voluntaria y ajena a DESPEGAR, quien no es responsable por los valores que Usted deba abonar por tales conceptos”

Es decir que la empresa denunciada, no brindó la información adecuada al consumidor en ninguna instancia del proceso en relación a cuál era la cobertura exacta de seguro que había contratado. La consumidora no conoce las condiciones, topes de cobertura, las exclusiones de cobertura, montos de franquicia, ni ninguna cláusula de dicho contrato.

Este desconocimiento absoluto en el que se encontraba la consumidora en relación al seguro contratado, es responsabilidad del intermediario entre consumidor y proveedor, que jamás le remitió la póliza del seguro contratado. tampoco surge de autos, que dicha póliza estuviese disponible en la página web.

Es decir, la consumidora se encontraba en una situación de total vulnerabilidad e ignorancia que la llevó a contratar un nuevo seguro en Brasil.

El viaje donde se utiliza la póliza en cuestión se realizaba en noviembre de 2022 y de hecho, conforme surge de las pruebas acompañadas por ambas partes, recién con fecha 24/5/23 (fs 47 vta) se le informa a la consumidora que “ la cobertura por franquicia de cobertura por daño y robo mas responsabilidad civil es la cobertura básica para circular, la requerida por lei”

Conforme la documentación obrante en autos, previo al viaje la cobertura se encontraba detallada únicamente como “...por daño y robo con franquicia...” No hace referencia a la responsabilidad civil.

Es mas, en esta instancia del proceso administrativo, aun no esta informadas las condiciones de cobertura, que eran indispensables para que la consumidora supiese si podia circular o no con dicho seguro en Brasil

Recordemos que la jurisprudencia es clara y reiterada en el sentido de que “... El consumidor tiene "una ignorancia legítima" respecto del alcance del contrato...”

Respecto a este reclamo, la empresa no presentó prueba alguna para acreditar el cumplimiento de su deber de informar correctamente al consumidor respecto de la cobertura contratada y si la misma era suficiente para circular en Brasil

Tampoco ha informado hasta la actualidad a esta Direccion, ni en su descargo, las mencionadas condiciones de cobertura

Por ello, se encuentra acreditada en autos la infracción al artículo 4 de la LDC artículo 1.100 Código Civil y Comercial por DESPEGAR.COM.AR SA

A continuación se le ha imputado a la empresa denunciada la infracción de los artículos 10 bis y 19 de la ley Nacional 24.240.

En este sentido, el art 19 de la ley 24240 establece que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos

Por ello, sería lógico pensar que si esa información fuere favorable a la postura de la empresa, la misma la compartiría con el consumidor a los fines de dar por concluido su reclamo. El no compartir la información lleva a la presunción de que la misma no ha cumplido con las modalidades acordadas y que por ello, retiene la información, abusando de su posición dominante.

En efecto, la importancia trascendental de la información debida al usuario o consumidor, radica en que la medida de su cumplimiento termina siendo el parámetro con el cual se medirán las consecuencias dañosas que puedan resultar. Así, en la mayoría de las veces sólo una vez ocurrido el daño se comprueba que el consumidor no recibió toda la información necesaria que le hubiera permitido evitar aquel o decidir si contratar o no un seguro más amplio en el lugar del viaje

A los fines de evaluar las presuntas limitaciones mencionadas, es menester hacerlo en el marco tuitivo aplicable.

En este sentido el Código Civil y Comercial establece en su artículo 1.094 la siguiente pauta “ *Interpretación y prelación normativa Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.*

En idéntico sentido, el artículo 1.095 ordena “ *Interpretación del contrato de consumo El contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa.* “

Ello es concordante con las previsiones que surgen del artículo 37 de la Ley nacional 24.240 de defensa del Consumidor, cuyo texto reza :” **ARTICULO 37.** — *Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa. En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.”*

Las normas citadas despliegan un principio de alcance general para todo el sistema normativo, según el cual toda norma que regule relaciones de consumo debe ser aplicada e interpretada conforme con el principio de protección del consumidor y el acceso al consumo sustentable. Se trata de una disposición de orden público protectorio, imperativa en su aplicación e indisponible para las partes.

Por ello, es evidente que la interpretación de las presuntas condiciones y limitaciones en la cobertura mencionadas y no detalladas por la empresa denunciada, debe realizarse en caso de duda a favor del consumidor, de manera tal que le resulte lo menos gravosa posible, y que no limite la responsabilidad de la empresa desnaturalizando las obligaciones y derecho de las partes contratantes.

Por ello, no habiendo presentado la empresa la información adecuada y detallada respecto a las modalidades, condiciones y limitaciones de la cobertura de seguro contratada, ni ofreció prueba alguna que contradiga las manifestaciones del consumidor, por

lo que en virtud del principio establecido en el artículo 53 de la ley 24.240, corresponde tener por acreditada la infracción al artículo 19 de la ley 24.240.

Por último, se ha imputado la presunta infracción al artículo 10 bis de la Ley nacional 24.240. Conforme lo detallado precedentemente, se ha infringido el artículo 19 de la mencionada ley por no cumplir con lo convenido con el pasajero, por ello, corresponde la aplicación del artículo 10 bis de la L.D.C.

Este artículo establece que en caso del incumplimiento del contrato el consumidor puede optar por a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

De las constancias de autos, no surge que se le haya brindado ninguna de las opciones de solución al consumidor.

Por lo expuesto, corresponde tener por acreditada la infracción al artículo 10 bis de la ley 24.240.

Habiéndose acreditado las infracciones detalladas más arriba, es evidente el daño sufrido por el consumidor.

En este sentido la ley 24.240 establece en su artículo 40 bis "ARTICULO 40 bis: Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios...."

Tratándose del daño directo, la antijuricidad está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor –principalmente, a la Ley de defensa del

Consumidor y a las demás normas complementarias-, trasgresión ésta que, entonces, puede dar lugar no sólo a la aplicación de las sanciones allí previstas sino, además, en cuanto ahora interesa, a la determinación administrativa del daño directo.

En las presentes actuaciones, conforme los dichos del denunciante, y la factura obrante a fojas 4/ 19 se encuentra acreditado el pago por cobertura de seguro por la suma de \$ 60508 (PESOS SESENTA MIL QUINIENTOS OCHO)

Dicho pago, ha sido reconocido por la denunciada, y no ha sido devuelto de ninguna manera al consumidor hasta el día de la fecha, conforme las constancias de autos. Por ello, este perjuicio económico al denunciante es consecuencia directa del accionar antijurídico de la empresa imputada y por ello, cae en el ámbito del artículo 40 bis de la ley de Defensa del Consumidor.

Por ello, el mencionado daño directo cotizado en \$\$ 60508 (PESOS SESENTA MIL QUINIENTOS OCHO) deberá actualizarse con tasa activa del Banco Provincia de Bs As para restantes operaciones desde el inicio de las presentes hasta el efectivo pago. A la fecha de este pronunciamiento dicho monto asciende a la suma de **\$ 126.459,07(PESOS CIENTO VEINTISÉIS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE CON SIETE CENTAVOS)**

También es importante destacar en esta instancia, de conformidad con lo establecido por el artículo 49 de la Ley 24.240 y artículo 77 de la Ley Provincial 13.133, la posición hegemónica en el mercado de la empresa denunciada.

Que en un estado de Derecho, la administración Pública, en el despliegue normal y regular de sus actos administrativos tiene la obligación de garantizar el debido proceso y el derecho de defensa de sus administrados. Estos principios son el sustento esencial que hace a la legitimación y legalidad de sus actos y sus cometidos.-

Adentrándose en particular a la cuestión que suscita los fundamentos antes expuestos, debe dejarse claro que en el procedimiento seguido en este expediente se dio debido cumplimiento al respeto de las garantías constitucionales mencionadas, tanto para el denunciante, como para el denunciado.-

Esto coadyuva a la plena vigencia del estado de derecho y de los derechos y garantías de los ciudadanos.-

Que la presente se dicta en uso de las facultades y atribuciones conferidas por la ley Nacional 24.240, Ley Provincial 13.133, artículos 47, 48, 79, 80, 81 y concordantes y Decreto Municipal 2/2022

Por ello,

**EL SECRETARIO DE
ATENCION AL VECINO
RESUELVE**

Artículo 1°.- Tiénese por verificada la infracción de los artículos 4, 10 bis y 19 de la Ley nacional 24.240 y art. 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina por parte de la empresa **DESPEGAR.COM.AR SA CUIT 30-70130711-5**

Artículo 2º.- De conformidad con lo establecido por el artículo 47 de la Ley Nacional 24.240 y artículo 73 de la Ley Provincial 13.133 sanciónese a la empresa **DESPEGAR.COM.AR SA CUIT 30-70130711-5** con una multa por el monto equivalente a 1 (una) canasta básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC);, la que deberá ser abonada dentro de los diez (10) días hábiles, depositando tal monto en la cuenta abierta a nombre de la Municipalidad de Tres de Febrero, en el Banco Provincia de Buenos Aires, Sucursal 5003, cuenta corriente 50600/3, CBU 0140060101500305060031 CUIT 30-99900124-2.

Artículo 3º.- En virtud de lo establecido por el artículo 40 bis de la ley 24240 y de conformidad con las constancias de autos, intímese a la denunciada **DESPEGAR.COM.AR SA CUIT 30-70130711-5C** a abonar el daño acreditado al consumidor por la suma de \$ **126.459,07(PESOS CIENTO VEINTISÉIS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE CON SIETE CENTAVOS)** la que deberá actualizarse con tasa activa para restantes operaciones en pesos hasta su efectivo pago. Dichas sumas deberán ser depositadas en la cuenta que oportunamente denuncie el consumidor, dentro de los diez (10) días hábiles, de notificada la misma.

Artículo 4º.- Publíquese la parte dispositiva de las presente por un día en el Diario TRES DE FEBRERO sito en la calle SABATINI 4693 DE CASEROS , Pdo de Tres de Febrero, dentro de los 10 días hábiles de notificada la presente, debiendo acreditar ante esta Dirección la mencionada publicación dentro de los diez (10) días hábiles de concluida la misma.

Artículo 5º.- NOTIFÍQUESE a la parte denunciada en su domicilio, haciéndole saber que en el plazo de diez (10) días hábiles e improrrogables de notificada la presente deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado precedentemente, acompañando el certificado de transferencia o depósito que acredite el cumplimiento de la sanción, por ante nuestras Oficinas sitas en la calle Alberdi 4840, 1er. Piso, Localidad de Caseros (C.P. 1678), Partido

de Tres de Febrero, en el horario de 8:00 a 14:00 hs. todo ello bajo apercibimiento de iniciar las acciones tendientes a su cobro.


PABLO H. CASNA
SECRETARIO DE ATENCION AL VEHICULO
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO

RESOLUCION N°

162/23


FRANCO MARTIN
DIRECTOR DE
DOCUMENTACION Y REGISTRO
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO