

En la ciudad de Viedma, a los 26 días del mes de Mayo de 2026, se reúnen en Acuerdo la Sra. Jueza y los Sres. Jueces de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, de Familia, Minería y Contencioso Administrativa de la Primera Circunscripción Judicial, con asiento en esta ciudad, asistidos por la Sra. Secretaria, para resolver en estos autos caratulados **“RICHMOND, NICOLE Y OTROS C/ DESPEGAR.COM.AR. S.A. S/ SUMARÍSIMO -DAÑOS Y PERJUICIOS, DENUNCIA LEY 24240”**, en trámite por **Expte. N° VI-00590-C-2022** y luego de debatir la temática del fallo a dictar, se decide plantear y votar en el orden del sorteo practicado, la siguiente cuestión:

¿Son procedentes los recursos de apelación de las demandadas, Ethiopian Airlines Group (E0071) y Despegar S.A. (E0072); así como el de la actora (E0073)? Y, en su caso, ¿Qué solución corresponde adoptar?

El **Dr. Gustavo Javier Bronzetti Nuñez** dijo:

I.- SENTENCIA RECURRIDA. FUNDAMENTOS

Llegan las presentes actuaciones a conocimiento de este Tribunal con motivo de los recursos de apelación interpuestos por ambas partes contra la sentencia definitiva N° 2025-D-35, dictada el 23 de junio de 2025 (I0074) por el titular de la Unidad Jurisdiccional Civil N° 3 de Viedma, mediante la cual se resolvió: *“I.- Rechazar las defensas de falta de legitimación pasiva interpuestas por Despegar.com.ar y Ethiopian Airlines Enterprise conforme fundamentos dados en Punto VI.1.- II.- Hacer lugar a la demanda por Daños y Perjuicios interpuesta en fecha 18/08/2022 por Nicole Richmond y Joaquín Rocha conforme los fundamentos dados en el Punto VI.2, condenar a Despegar.com.ar y Ethiopian Airlines Enterprise a abonar de manera solidaria a los actores, la suma de \$731.401,17 en concepto de Devolución del valor de pago efectuado por las actoras, la suma de \$796.345 por Daño Extrapatrimonial y la suma de \$ 1.500.000 en concepto de Daño Punitivo conforme a fundamentos dados en los Puntos VII.1, VII.2 y VII.3 respectivamente, todas ellas cuantificadas a la fecha de la presente, las que devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el STJ.- III.- Imponer las costas a las demandadas vencidas por la acción principal y las defensas en este decisorio resueltas - art. 62 del CPCC- y regular los honorarios profesionales conforme Punto IX. Notificar a la Caja Forense y cumplir con la Ley D 869 (...)”*.

Los fundamentos desarrollados por el Magistrado de grado serán considerados al momento de analizar los agravios deducidos por las recurrentes.

II.- EXPRESIÓN DE AGRAVIOS

Atento a que en autos han sido interpuestos recursos de apelación tanto por los actores, como por ambas empresas demandadas, aun cuando cada uno de ellos se dirige contra distintos aspectos del fallo, corresponde exponer de manera separada y ordenada los fundamentos de cada remedio recursivo.

II.1.- AGRAVIOS DE ETHIOPIAN AIRLINES: La aerolínea co-demandada presenta varias líneas de crítica contra la resolución en crisis.

II.1.1.- Comienza por cuestionar la aplicación de la ley de defensa del consumidor, pues sostiene que rige el Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional de Montreal de 1999, que compromete al Estado Argentino.

II.1.2.- Añade que la norma dictada durante la Pandemia (Ley N° 27.563), es aplicable para vuelos de cabotaje, por lo que tampoco le es exigible.

II.1.3.- Expone que, si la condena no se basa en la suspensión del vuelo, sino en la ausencia de devolución de lo percibido por el servicio de transporte, entonces ello le es imputable a la agencia (Despegar), mas no a ella.

II.1.4.- Se agravia, asimismo, por la condena a pagar daño moral, ya que considera que el mismo no ha sido comprobado, reiterando que, de todos modos, no existe responsabilidad alguna de su parte.

II.1.5.- Tampoco cree que le sea exigible una multa en carácter de daño punitivo, no solo por no caberle responsabilidad alguna, sino porque, de mantenerse dicha condena, se contradice la normativa internacional a la que ya hiciera referencia.

II.1.6.- Finalmente, expresa como agravio que los honorarios regulados para los letrados de la actora aparecen desproporcionados con respecto al monto de la sentencia, por lo que pide que sean revocados.

Tras ello, reitera un planteo de limitación de responsabilidad anclado en el mismo instrumento (Montreal 1999) y en la interpretación que -dice- realiza la CSJN al respecto; también reitera el Caso Federal y concreta su petitorio.

II.2.- AGRAVIOS DE DESPEGAR.COM.AR: La agencia de viajes critica, en primer lugar, que se le haya endilgado responsabilidad, cuando se trata de una mera intermediaria entre el cliente y la aerolínea; a lo que se suma que existió una causal de fuerza mayor provista por la pandemia (Covid-19). Afirma que la aerolínea es la que retuvo el dinero por el precio de los pasajes, por lo que, en este caso, solo esta última debería responder, ya que no se efectuó devolución alguna a la agencia.

En segundo lugar, se agravia por la condena a resarcir el daño moral, reiterando que no

se ha valorado correctamente su posición como intermediaria (y consecuentemente, su falta de responsabilidad), a lo que añade que no existieron pruebas para sustentar este rubro, que es excepcional y de interpretación restrictiva en materia contractual.

En tercer lugar, también ataca el rubro fijado como daño punitivo, indicando que no existen elementos para imponérselo (pues no es cierto que no hubiera ofrecido una compensación a los actores; los fondos fueron retenidos por la aerolínea; y no hubo actuar doloso de su parte), siendo esta figura, asimismo, de carácter restrictivo.

II.3.- AGRAVIOS DE LA ACTORA: Los accionantes se agravan, en definitiva, por entender que los montos fijados en la sentencia por daño moral y daño punitivo son insuficientes para compensar sus pérdidas; pues, a pesar de coincidir con lo pedido en la demanda, se omitió considerar “o lo que más o en menos determine VS de la prueba en autos”, cláusula que llevaría a elevarlos significativamente.

Con respecto al primer ítem, refieren que, la suma de \$796.345 (resultado de los \$550.000 solicitados al accionar, más intereses), es notablemente insuficiente, pues tomando un parámetro bastante estable, como es la moneda estadounidense, lo otorgado significa sólo un 15% de lo que se solicitó. Ese porcentaje no alcanza a cubrir el precio actual de los mismos pasajes. Asimismo, no se habría valorado adecuadamente la extensión temporal del incumplimiento por parte de las demandadas.

En el caso del daño punitivo, afirman que el monto de \$1.500.000 es insuficiente para cumplir con la función preventiva o disuasoria, ya que no se supera el beneficio del incumplimiento; y eso se debería a que el a quo no valoró correctamente las circunstancias fácticas: 1. La supuesta solución ofrecida -reprogramación-, no se pudo materializar; 2. Antecedentes negativos de Despegar.com.ar; 3. Importancia de las demandadas en el mercado; 4. Gravedad de los hechos; 5. El valor de las prestaciones incumplidas.

III.- RÉPLICAS DE LAS RECURRIDAS

Corridos los traslados de ley (I0077, I0078 e I0079) a fin de garantizar el principio de bilateralidad y en definitiva el derecho de defensa de las partes, la actora responde a los agravios de Ethiopian Airlines (E0077) y a los de Despegar (E0078), requiriendo su rechazo, principalmente por considerar que los planteos de ambas ya han sido correctamente atendidos por la instancia de Grado.

Tanto la aerolínea como la agencia contestan el memorial de los actores (E0079 y E0081), solicitando que no se haga lugar a su recurso, al considerar que se trata - básicamente- de una simple disconformidad con lo resuelto, que no alcanza a constituir

una crítica concreta y razonada.

IV.- SUSTANCIACIÓN

Los recursos fueron concedidos en relación y con efecto suspensivo, sustanciándose conforme las reglas procesales aplicables, con el resultado señalado en el punto anterior. Luego de ello, corrida vista (I0085) al Ministerio Público Fiscal en los términos del art. 52°, segundo párrafo in fine, de la LDC -intervención que el organismo entendió improcedente (E0082)-, el proceso ha quedado en estado de resolver.

V.- ADMISIBILIDAD

Realizado el preliminar cotejo que impone el art. 238° del CPCC vigente, concluyo que las tres apelaciones y las expresiones de agravios han sido interpuestas en legal tiempo y contienen -a priori- una crítica objetiva, concreta y razonada de la resolución atacada (ARAZI Roland y ROJAS Jorge A., “Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado con los códigos provinciales”. Tomo I, pag. 784 y s.s. Rubinzal Culzoni, Editores). Advierto que la presente ponderación ha sido efectuada, frente a los tres remedios, en grado de flexibilidad (cfr. CAV, Sent. N° 31/2013, 1/2018, 97/2017, entre otras).

Por tal motivo, a tenor de los parámetros establecidos en precedentes "Harina" (STJRN, Se. 80/2016) y "Di Meglio" (STJRN, Se. 65/2025) -entre muchos otros-, tengo por cumplimentada -por la actora y las demandadas- la exigencia ritual requerida para acceder a la presente instancia revisora.

VI.- ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO

VI.1.- PRELIMINAR: Llegado al punto de partida de mi análisis, preliminarmente, advierto que con amparo en la norma procesal vigente (arts. 242°, 356° y c.c. del CPCC, Ley 5777) y de acuerdo a pacífico criterio jurisprudencial, los Jueces no estamos obligados a seguir a las partes en todas y cada una de las argumentaciones y/o alegaciones, ni estamos obligados a valorar la totalidad de la prueba aportada, sino a considerar tan sólo aquellas invocaciones y probanzas que sean conducentes y relevantes para decidir el caso y que basten para dar sustento a su pronunciamiento (STJRN, Se. n° 20/15, in re: "A., F. S."; Se. n° 47/16 de fecha 02/08/2016, en autos "ALUSA S.A. y otros C/MR. JONNHY S.A. S/ Ordinario", Expediente n° CS1-120-STJ2016; "GUENTEMIL c/ Municipalidad de Catriel", de fecha 11/03/2014, Se. 014/14; "ORDOÑEZ c/ Knell", de fecha 28/06/2013, Se. 037/13 entre muchos otros).

Asimismo, señalo que la función de las Cámaras de Apelaciones está limitada por el alcance de los recursos concedidos, lo cual determina el ámbito de su facultad decisoria

(arts. 82° y c.c. CPF). La prescindencia de tal limitación infringe el principio de congruencia que se sustenta en los arts. 17° y 18° de la CN (CSJN, sentencia del 13/10/1994, ED 162-193).

Finalmente, dejo sentado que la eventual procedencia sustancial de los recursos de apelación, se encuentra condicionada a que los recurrentes cumplan eficientemente con la carga de expresar una crítica concreta y razonada del fallo recurrido -como ya fuera aludido-, siendo obligatorio señalar las partes de la resolución que entienden equivocadas, debiendo detallar errores, omisiones y demás deficiencias que pudieren reprochar, así como refutar las conclusiones de hecho y derecho en que el Juez haya fundado su resolución (ARAZI Roland y ROJAS Jorge A., obra citada. Tomo I, pág. 835 y ss).

VI.2.- SÍNTESIS Y VALORACIÓN DE LA SENTENCIA: Previamente a ingresar en la consideración de cada uno de los agravios propuestos, debo advertir que, a priori, en lo sustancial, no observo falta de fundamentación en el resolutorio, sino más bien, una sentencia que en casi su totalidad es derivación lógica del derecho vigente y de la prueba reunida en autos.

Ello así, pues para admitir la acción, el Sr. Magistrado de primera instancia primeramente recordó que las demandadas interpusieron excepción de incompetencia, la que fuera rechazada (con confirmación de este Tribunal); y luego encuadró el vínculo entre las partes como uno de consumo, ya que los actores compraron pasajes aéreos con destino a Tailandia por medio de Despegar.com.ar, siendo la codemandada la aerolínea encargada de realizar dicho vuelo. Sin embargo, ante la declaración de cuarentena obligatoria el 19/3/2020, los actores comunicaron la imposibilidad de realizar el viaje, momento en que se les informó que el vuelo no se cancelaría; luego, les dijeron que lo reprogramarían para junio del mismo año (cuando persistía la prohibición de circular), sin que se hiciera efectiva la devolución del dinero hasta el presente.

Así, después de enunciar el amplio plexo probatorio producido, el grado define que las demandadas forman parte de la cadena de comercialización de los boletos en cuestión, por lo que, constatado el incumplimiento (que, aclara, no se produce por suspender el vuelo, sino por la ausencia de devolución de lo percibido), debe asignárseles la responsabilidad correspondiente de responder por los daños producidos.

A continuación evalúa la procedencia y admitiendo el reconocimiento de los siguientes rubros resarcitorios: daño emergente (falta de devolución del precio abonado); daño moral (atento el déficit del cumplimiento del deber de información y trato digno, así

como la falta de respuesta adecuada a las inquietudes planteadas por los actores); y, daño punitivo (ante la observación de la reiteración de casos similares al presente, que muestran que los proveedores adoptan como política el desdén por los derechos de los consumidores, generando un enriquecimiento indebido).

Entiendo que, sin perjuicio de la modificación parcial que aquí propongo, la decisión central no ha logrado ser puesta en crisis por las demandadas, más allá de las múltiples manifestaciones de disconformidad que, en todo caso, no hacen más que poner en evidencia la mera discrepancia subjetiva con el decisorio.

No obstante ello, observo la posibilidad de eximir del pago del daño punitivo a la línea aérea y, asimismo, modificar las sumas de dinero dispuestas como resarcimiento en cada caso, conforme lo solicitan los actores.

Adelanto entonces que el recurso de Despegar no será receptado, mas sí lo será -parcialmente- la apelación de la Ethiopian Airlines y de la actora. Todo ello, por los motivos que paso a detallar.

VI.3.- TRATAMIENTO DE LOS AGRAVIOS: En aras de propiciar una mejor lectura de la sentencia, procederé a agrupar los agravios ejes temáticos a fin de concentrar el debate, abordando, en primer lugar, las críticas exclusivas de cada una de las demandadas para, luego, evaluar los tópicos objeto de cuestionamiento común de todas las partes.

VI.3.1.- Agravios de Ethiopian Airlines (ordenamiento aplicable y recurso arancelario): Las críticas de la aerolínea serán rechazados en casi toda su extensión, ya que, como adelantara en general, no observo críticas concretas que pasen de ser meras discrepancias con lo resuelto. Ello así, visto que se reiteran argumentaciones que ya fueron debidamente abordadas por el Sr. Juez de grado.

VI.3.1.1.- En cuanto al planteo relativo a la competencia, tanto por la materia como por el territorio, debo señalar que, oportunamente, ha quedado firme la decisión sobre la aplicación del sistema de protección de los derechos de consumidores y usuarios, descartando así la preferencia por el fuero federal que en materia de jurisdicción le asigna a la normativa de transporte aéreo, ya sea nacional o internacional.

VI.3.1.2.- Por otro lado, como claramente ha sido explicado por la resolución puesta en crisis, ambas demandadas forman parte de la misma cadena de comercialización, por lo que no pueden (al menos en este trámite), desligarse de las consecuencias comunes por los incumplimientos de los deberes de una u otra, pretendiendo que sólo la otra deba cumplir con la sentencia.

Los incumplimientos han sido objetivamente comprobados y justificada la procedencia de los daños fijados, con la salvedad del rubro que se excluirá respecto a Ethiopian.

VI.3.1.3.- Por último, señalo que el recurso arancelario (por alto) intentado por la recurrente resulta palmariamente extemporáneo, ya que, conforme el art. 222° del CPCC, este tipo de remedios expresamente deben ser incoados y, eventualmente, fundados en un plazo (común) de cinco (5) días de dictada la resolución regulatoria, habiendo operado en autos, el vencimiento de dicho término.

Para mayor claridad es dable señalar que, en el escrito de apelación (E0073) nada se dijo sobre el particular. Luego, cuando se introdujo la queja arancelaria en ocasión de fundar el recurso (E0076), el término previsto en la norma procesal había transcurrido en exceso, por lo que, el recurso devino extemporáneo.

VI.3.1.4.- Como adelanté oportunamente, dejo para un momento posterior el tratamiento de la argumentada inaplicabilidad de la Ley 27.563, así como los cuestionamientos al daño moral y de la concesión del daño punitivo.

VI.3.2.- Agravios comunes de las accionadas (agravios de Ethiopian y Despegar): Dos son los planteos que comparten exclusivamente las demandadas, relativos a la valoración de los incumplimientos como causal de responsabilidad y la inaplicabilidad de la Ley 27.563, los que trataré por separados.

VI.3.2.1.- Sobre los incumplimientos y la asignación de responsabilidad: En punto al planteo dirigido a cuestionar la existencia de incumplimiento, la crítica de las demandadas no superan la mera discrepancia subjetiva de las recurrentes con lo resuelto por el A Quo.

En tal sentido, por caso, advierto que la aerolínea, a pesar de encontrarse en mejor posición para acreditar el extremo (art. 53°, tercer párrafo, de la LDC) y de, además, tener el deber de probar sus afirmaciones (Arts. 40°, segundo párrafo, y c.c. de la LDC), no ha podido acreditar que efectivamente no es ella quien retiene el valor de los tickets sino Despegar.

Por su parte Despegar, expone meras discrepancias subjetivas con lo decidido, también reedita argumentos vertidos al contestar demanda sin incorporar novedades al debate, sosteniendo que lo abonado por los consumidores ha sido retenido por Ethiopian.

En lo que hace a la responsabilidad derivada de la integración de la cadena de comercialización, acreditado por el grado que ambas quejas son parte de aquella, el agravio de la agencia destinado a cuestionar su condición de simple intermediaria, no constituye una crítica jurídica sino más bien, una disquisición semántica.

Es que, no habiendo podido rebatir que el pago efectuado por los consumidores aún no les ha sido restituido, la discusión respecto de quien dispone actualmente de los fondos percibidos a cuenta de precio, carece de toda utilidad práctica para la resolución del caso.

Independientemente de quien conserva la suma abonada por los consumidores, circunstancia que no ha podido ser dilucidada a lo largo del proceso, los perjudicados deben ser resarcidos solidariamente por todos aquellos que acudieron a la prestación del servicio (conf. arts. 40° y cc. de la LDC). La solución legal pensada inicialmente para garantizar el oportuno e íntegro resarcimiento del consumidor, cobra mayor sentido en casos como el de autos, donde ambos prestadores se trasladan, recíprocamente, la responsabilidad de la no restitución de lo pagado.

En este orden, es dable remarcar que ninguna de las empresas ha logrado evocar (ni menos aún, probar), causas que las excluyan de responder por los rubros receptados.

Insisto, la causa del incumplimiento se verificó por la no restitución del dinero abonado en conceptos de pasajes aéreos no utilizados, no por la cancelación de los vuelos con motivo de las excepcionales medidas adoptadas por la pandemia de Covid-19. De todas formas, debo decir que, aun cuando la circunstancia señalada hubiese sido admitida como eximente -aunque el 1733° inc. f) del CCyC impediría esta alternativa-, ello, en todo caso, justificaría la cancelación del vuelo, pero en modo alguno excusa la indebida retención de lo abonado en concepto de precio.

En suma, la crítica efectuada en este punto debe ser rechazada en tanto no se ha logrado poner en crisis el razonamiento del grado respecto de la verificación de los incumplimientos que justifican la responsabilidad de las demandadas.

VI.3.2.2.- Inaplicabilidad de la Ley 27.563: Este agravio común, también carece de chances de prosperar, toda vez que la norma citada tiene como ámbito material de aplicación, únicamente, al transporte aéreo de cabotaje (conf. art. 3° inc. c), no siendo aquel, el caso de autos.

De todas formas, tampoco advierto que el grado hubiese suprimido su consideración sino que, por el contrario, habiendo sido citada en la contestación de demanda, fue parte del razonamiento jurisdiccional, aunque, claro está, sin incidencia sobre el resultado final en los términos pretendidos por las demandadas, por los motivos ya expuestos.

Además, el agravio compartido que ahora se propone en la instancia, no se condice, particularmente, con la conducta anterior de la recurrente Despegar. Ello así, en tanto, si bien los pasajes eran “no reembolsables”, ha quedado acreditado que la agencia virtual

inicialmente tramitó ante la aerolínea su reprogramación y su reembolso. Luego, negado el reembolso por la aerolínea (circunstancia no acreditada en autos, ya que solo surge de los dichos de Despegar en su comunicación con los consumidores vía mail), igualmente le ofreció reprogramar el vuelo para otra fecha y, más adelante, habiendo dejado de operar Ethiopían Airlines en nuestro país, en instancia de mediación -ante Defensa del Consumidor- la intermediaria ofreció la restitución del valor de los tickets, no habiendo llegado a un acuerdo respecto del monto.

Con la descripción de este derrotero, pongo de resalto que, en el extremo de admitir aplicable la norma nacional en cuestión, las accionadas mal podrían pretender excusarse en el art. 28° de la Ley citada y en la regulación de la actividad de agencias de turismo, cuando, fue la misma agencia quien obró reconociendo la existencia del deber de proveer alternativas al consumidor o reintegrar el dinero (conf. Arts. 9°, 10°, 729°, 961° y c.c. del CCyC).

El agravio debe entonces ser rechazado.

VI.3.4.- Agravios relativos al daño moral (común a todas las partes): En cuanto a este aspecto de la sentencia en crisis, se alzan tanto los actores como las accionadas, aunque por distintas razones y, claro está, con diferentes pretensiones entre sí.

VI.3.4.1.- Evaluada la queja de las demandadas respecto a la procedencia del daño moral, observo que padecen la misma falta de crítica concreta y razonada del resolutorio atacado que vengo señalando a lo largo de mi voto.

En tal sentido, por ejemplo, no diviso de qué forma, la condición de “intermediaria” de Despegar, la hace menos responsable frente al consumidor, siendo que no se encuentra discutido que fue la recurrente quien participó de todos los intercambios con estos últimos y, de cuya falta de respuestas adecuadas, se derivaron las alteraciones del espíritu y del propio ser que dan motivo al resarcimiento por este rubro.

La conducta de la aerolínea es igualmente reprochable ya que se desentendió del reclamo de los actores.

En otro orden, se equivocan los recurrentes al sostener que el grado presumió la existencia del daño inmaterial. Por el contrario, de la sentencia surge con claridad que el perjuicio se verificó a partir del incumplimiento objetivamente acreditado y, adicionalmente, de los testigos que vinieron a corroborar el relato de los actores respecto a los padecimientos espirituales sufridos a consecuencia del incumplimiento de las accionadas.

Con todo, los agravios de las proveedoras no han superado la mera discrepancia

subjetiva, por lo que que en este punto abre de rechazar los recursos.

VI.3.4.2.- Distinta será mi decisión frente al recurso de los consumidores.

Parto de señalar que, si bien los demandantes concuerdan con la motivación esgrimida en la sentencia para determinar la responsabilidad de las contrarias, sostienen que a la hora de justipreciar la magnitud del menoscabo, el A Quo se ha quedado a mitad de camino, estableciendo un resarcimiento que les provoca gravamen, por reducido.

Puesto a valorar los términos de la crítica efectuada por los recurrentes, es necesario indicar que si bien “(...) *constituye un problema de difícil solución, dado evidentemente por la falta de correspondencia entre el perjuicio espiritual y el patrón dinerario con que se resarce y por la inexistencia de un criterio normativo regulador que establezca algunas pautas comunes, en modo alguno ello habilita a determinar el daño moral en base a criterios absolutamente libres y puramente subjetivos del juzgador. La Corte Suprema de Justicia de la Nación sostiene desde hace décadas, que: “Para la determinación del resarcimiento, las normas aplicables que confieran a la prudencia de los magistrados un significativo cometido, no los autorizan a prescindir de uno de los requisitos de validez de los actos judiciales, cual es la fundamentación” (cf. CSJN, “GONZÁLEZ” 4/10/94, JA, 1995-II-19)*” (STJRN, Sent. Def. N° 72 del 20/09/2018, en autos “URRA, GUILLERMO AUDILIO Y OTROS C/ PIERANGELINI, ROBERTO TOMAS Y OTRO S/ ORDINARIO S/ CASACION (p/c: Expte. 405-12 Beneficio)”, Expte. n° CS1-510-STJ2018).

Por esto último, para fijar una justa medida del daño “moral”, se ha sostenido que la indemnización debe orientarse hacia aspectos vulnerados de la dignidad humana integralmente considerada, teniendo en cuenta las circunstancias personales propias (tanto su conformación intrínseca o dignidad esencial, como también los caracteres adquiridos por su praxis -de mérito dignificante-, es decir, sus ideas, afectos, hábitos), así como también, las circunstancias socio culturales y de tiempo y lugar concomitantes de la lesión ocasionada en la dignidad personal de la víctima, incluyendo la dignidad propia del sujeto que ha ganado ya con su praxis ideas, afectos y hábitos que le importen cierta reputación en la sociedad general (STJRN, Sent. Def. n° 68/09 de fecha 31/08/2009, en autos “BRONZETTI NUÑEZ, Andrés Oscar C/ Fundación Barrera Zoofitosanitaria Patagónica (FUN.BA.PA.) S/ Reclamo S/ Inaplicabilidad De Ley”, Expte. N° 22823/08).

Bajo estas pautas de discernimiento, tomando en cuenta las variables que hemos repasado y, frente a la ausencia de mayores datos, tengo presente que los actores no solo

vieron frustrado su viaje por un acontecimiento angustiante de tenor global, sino que, en ese contexto, perdieron toda posibilidad de compensar lo que pagaron por ese viaje fallido, debido a que ni la agencia con la que contrataron directamente, ni la aerolínea encargada de realizar el vuelo, dieron una respuesta eficaz, coherente, clara y en un tiempo prudencial.

De hecho, como bien apuntan la Sra. Richmond y el Sr. Rocha, ha transcurrido un tiempo excesivo entre aquél momento y el presente (sin que las contrarias hayan dado cumplimiento a la condena pecuniaria aún). Se trata ya, de casi seis (6) años.

Por último tendré en cuenta el imperativo que impone el último párrafo del art. 1741° del CCyC, en cuanto instruye que: *“El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas”*.

Asimismo, es necesario recordar que el resarcimiento de las consecuencias extrapatrimoniales no se encuentran condicionadas a la cuantificación inicial del accionante por lo que, el monto esbozado como pretensión no puede considerarse un límite infranqueable por haber sido insinuado en la demanda. Ello, sin perjuicio de que, además, las variables macroeconómicas de nuestro país, tenidas en consideración por la parte actora al demandar y establecer en base a ellas la cuantía del daño moral, se han visto sustancialmente trastocadas, como resulta de las circunstancias que resultan de público y notorio conocimiento.

De esta forma, en base a los parámetros reseñados, siguiendo criterio personal establecido en autos “Santeyán c/Mpafre” (Cam. Apel. Viedma, sentencia definitiva n° 2026-D-1, de fecha 04/02/2026) y lo previsto en el art. 1741° del CCyC, no habiéndose arrojado otros elementos de ponderación más allá de la pretensión inicial y las circunstancias personales de los actores que surgen de la demanda, tomaré como parámetro para cuantificar el rubro, el monto suficiente para que los demandantes puedan adquirir pasajes que le permitan alcanzar (ida y vuelta) un centro turístico Nacional desde la ciudad de Viedma, en este caso, Cataratas del Iguazú, recurriendo para ello al sitio web de una de las demandadas (Despegar.com.ar).

Así, el costo para dos adultos, en la misma línea aérea, para el tramo Viedma - CABA, asciende a \$ 857.360 (<https://www.despegar.com.ar/vuelos/vdm/bue/vuelos-a-buenos+aires-desde-viedma?from=SB&di=1&outboundMonthRanges=202607>), en tanto que para el tramo CABA - Puerto Iguazú, es de \$ 251.292

(<https://www.despegar.com.ar/vuelos/bue/igr/vuelos-a-puerto+iguazu-desde-buenos+aires?from=SB&di=2&outboundMonthRanges=202607&reSearch=true>), lo que totaliza una suma de \$1.108.652.

Teniendo en consideración que el resarcimiento del daño moral debe cumplir una función de satisfacción sustitutiva, entiendo justo, equitativo y razonable hacer lugar a la pretensión recursiva e incrementar el resarcimiento por daño moral hasta la suma total mencionada en el párrafo anterior, a la que habrá de adicionarse intereses judiciales aplicables conforme fuera establecido en la sentencia recurrida (tasa pura del 8% anual lo que equivale al 0,66 % mensual o 0,022% diario- desde el día 26/11/2019 conforme a parámetros del fallo del STJ "Garrido Paola Cancina c/Provincia de Río Negro s/Ordinario s/Casación" de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89), y hasta la fecha de dictado de la presente sentencia (26/05/2026).

De esta manera, aplicando la tasa pura anual del 8% por todo el tiempo señalado en el párrafo anterior (2374 días), determina que el resarcimiento inicial (\$1.108.652), se incrementará en \$576.394,83, hasta alcanzar el monto de \$1.685.046,83 (al 26/05/2026), suma que a partir de la presente, devengará intereses fijados por doctrina vigente del STJRN para deudas dinerarias, hasta el momento del efectivo pago.

VI.3.5.- Agravios relativos al daño punitivo (común a todas las partes):

Considerando que los planteos de cada una de las partes, su tratamiento y resultado, resultarán diversos entre sí, los abordaré por separado.

VI.3.5.1.- Agravios de Ethiopian: Comenzando por la crítica que efectúa la aerolínea a la resolución del grado en cuanto la condenó a abonar -solidariamente con Despegar- a los actores una suma por daño punitivo, conforme lo he adelantado, la queja será receptada favorablemente.

Es que, a criterio del suscripto, la resolución atacada ha omitido, en este punto, efectuar una interpretación armónica del ordenamiento, no habiendo contemplado las pautas incorporadas expresamente a nuestro Código Civil y Comercial, en orden a que los casos deben ser resueltos -primordialmente- al amparo de las Leyes aplicables (art. 1°), las que asimismo son obligatorias para todos los que habitan el territorio de la República (art. 4°).

Conforme tiene dicho este Tribunal, una adecuada interpretación del art. 63° de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC), implica que, para el transporte aéreo se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, "supletoriamente", la normativa de consumo (CAV, en autos caratulados "SANTOS JUAN IGNACIO C/

AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)”, Expte. N° VI-04910-C-0000, Sent. Def. n° 2026-D-6, de fecha 06/02/2026).

Ello es así por cuanto, la actividad aerocomercial civil, incluso la de cabotaje, se encuentra regulada por los Tratados e Instrumentos Internacionales ratificados por la Nación Argentina (conf. art. 2° del Cód. Aeronáutico Argentino, Ley 17.285), entre ellos, el “Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional”, suscripto en la ciudad de Montreal (Canadá) el 28 de mayo de 1999, e incorporado a nuestro ordenamiento jurídico nacional mediante Ley N° 26.451.

Este Tratado, en su art. 29°, prohíbe expresamente la posibilidad de que se imponga a las compañías aéreas, toda indemnización punitiva, ejemplar o de cualquier otra naturaleza que no sea compensatoria.

De tal suerte, la improcedencia de la condena al daño punitivo se encuentra sellada en relación a la aerolínea recurrente, no solo porque así lo dispone la norma supranacional que he citado, sino por cuanto, de acuerdo con el art. 27° de la Convención de Viena sobre los Tratados Internacionales, aprobada por Ley 19.865, los Estados parte no pueden invocar las disposiciones de su derecho interno como justificación para incumplir los tratados a los que adhieran.

En conclusión, este aspecto del recurso será admitido, propiciando dejar sin efecto la sentencia de grado en este punto.

VI.3.5.2.- Agravios de Despegar: En relación a la crítica que formula la agencia virtual respecto a la condena a abonar daño punitivo, a diferencia de lo resuelto en el apartado anterior, en esta ocasión el agravio no será admitido.

Como viene sosteniendo este Tribunal de manera unánime y uniforme en distintos precedentes (Cam. Apel. Civ., Com. Fam., Minería y Cont. Adm. De Viedma, Sent. Def. n° 2026-D-2, dictada en autos "AGUIRRE MARIANELA C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO (VIRTUAL)", Expte. n° SA-01243-C-0000; entre muchos otros), el *requisito de gravedad que exige la doctrina, no constituye una exigencia expresa del artículo 52° bis LDC, cuyo claro texto solo reclama verificar el incumplimiento legal o contractual y que exista petición de parte. Ambos extremos presentes en este caso.*

Que aun admitiendo la postura restrictiva postulada por la recurrente, lo cierto es que el rubro debe igualmente proceder considerando que, a partir de la intencional retención del dinero, se verifica un ilícito enriquecimiento de las prestadoras a expensas de los consumidores, de lo cual se deriva un grave desprecio por los intereses económicos de

estos últimos, con el consiguiente trato indigno a aquellos.

Vuelvo a señalar que, el argumento de Despegar aduciendo no ser quien retiene la suma abonada por los consumidores, carece de correlato probatorio en dirección a demostrar la existencia de solicitudes contra Ethiopían para que sea la empresa de transporte la que restituya lo pagado. Incluso, frente al reclamo de los actores, la agencia también bien pudo restituir el dinero a los consumidores y generar un crédito para luego compensar internamente con la aerolínea o someterlo a la vía que entendiéndose pertinente. La condena entonces se encuentra justificada siempre que, habiendo admitido la legitimidad del reclamo, la agencia finalmente no dio una solución concreta a los consumidores.

En conclusión, el agravio de Despegar, habrá de ser rechazado en su totalidad.

VI.3.5.3.- Agravios de la parte actora: Llegado a este punto, resta conferir tratamiento a las críticas formuladas por los actores respecto al quantum del daño punitivo.

Como hemos comentado con anterioridad, para este Tribunal la *gravedad no constituye un requisito legal exigido por el artículo 52° bis LDC, resultando suficiente la existencia de una petición de parte y el incumplimiento legal objetivamente verificado. La gravedad del incumplimiento y las demás circunstancias exigidas por la doctrina solo son de evaluación para graduar el monto de la sanción civil* (Sent. Def. n° 2025-D-89, de fecha 07/08/2025, dictada en autos "INOSTROZA OLGA BEATRIZ C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO (VIRTUAL)", Expte. n° SA-01234-C-0000).

Pues bien, más allá de la posición de este Tribunal, aun aplicando la visión más restrictiva en la materia, de todas formas, se advierte que la conducta de las demandadas excede el mero incumplimiento contractual, pues no sólo no proveyeron una solución adecuada inmediatamente después a la suspensión del vuelo, o más adelante, sino que, aún transcurrido un importante lapso de tiempo habiendo tenido la oportunidad de resarcir lo cobrado a los actores, todavía no lo han hecho, generando un mayor perjuicio con esta dilación (incluyendo la presente instancia de apelación, por cierto). Va de suyo que como correlato de la no restitución del dinero, se produjo un enriquecimiento ilícito de las accionadas a expensas de los consumidores.

Tal comportamiento revela una negligencia calificada y una grave indiferencia frente a los derechos de la parte actora, quien se vio privada durante un extenso lapso de disponer del dinero gastado y/o de utilizar los pasajes adquiridos hace más de cinco años, con la consiguiente afectación patrimonial y extrapatrimonial.

En este contexto, la imposición de una multa civil no aparece como arbitraria ni desproporcionada, sino como una respuesta adecuada a la finalidad preventiva y disuasiva que inspira el instituto, tendiente a desalentar la reiteración de prácticas comerciales de similar tenor.

Dicho esto, cierto es que la cuantificación del daño punitivo, presenta una complejidad mayor para su justa determinación.

En tal sentido, el STJRN ha establecido que los Jueces deben ser prudentes y cuidadosos al momento de establecer la sanción por daño punitivo, en tanto la norma del art. 52° bis de la Ley 24.240 (texto agregado por Ley 26.361), que refiere a la gravedad del hecho y demás elementos de la causa, resulta vaga, laxa e imprecisa, ocasionando que su cuantificación quede librada al ámbito de apreciación judicial (Sent. Def. n° 133 de fecha 17/10/2023, en autos “BARTORELLI EMMA GRACIELA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO) – CASACIÓN”, Expediente n° VI-31306-C-0000).

En el mismo precedente también se estableció que el quantum debe ser fijado conforme a un criterio de proporcionalidad, que se estructura sobre la base del multiplicador de un dígito. La escala fijada permite graduar el castigo económico y ajustar el valor del daño según la gravedad del acto que lo motivó. Se precisó entonces que el monto establecido, debe guardar una adecuada proporción con el daño compensatorio, ello sin perder de vista las circunstancias que justifican su procedencia, como ser, la gravedad de la conducta de quien provoca el daño, la presencia de culpa grave o dolo, el menosprecio por los derechos ajenos, la reincidencia, entre otros elementos. En consecuencia, el STJRN indicó prudente establecer que los valores más cercanos a uno (1) se apliquen en los casos de menor impacto, reservando los más altos -cercanos a nueve (9)- para aquellos de mayor trascendencia.

En este orden de razonamiento, también es útil señalar que la magnitud del perjuicio sufrido por el consumidor, es la primer pauta contemplada para graduar sanciones administrativas a los proveedores (conf. art. 66°, inc. a, de la Ley D 5414), la que nuestro máximo Tribunal, en el mismo precedente antes citado, entiende de aplicación supletoria.

En un fallo posterior al mencionado “Bartorelli”, se precisó aún más la cuestión, reflexionando en orden a que, si bien el art. 47° inc. b) de la Ley 24.240 edifica una escala para determinar la cuantía del daño punitivo, ello no invalida la exigencia adicional de que la multa impuesta guarde una criteriosa relación de proporcionalidad

con el daño compensatorio otorgado, ni implique -en los hechos- una aplicación distorsiva que desborde el principio de razonabilidad, atropellando entonces el derecho de propiedad -en sentido constitucional- y la garantía del debido proceso sustantivo amparados en los arts. 17, 18, 28, 33 y cc. Constitución Nacional (conf. STJRN, Sent. Def. n° 4 de fecha 12/02/2025, en autos “MAJNACH MARIANA ROSARIO C/ EDERSA S/ SUMARISIMO – QUEJA”, Expediente n° RO-01043-C-2022).

Como lógica conclusión de lo anteriormente referido, el Superior Tribunal apuntó como necesario, que la labor jurisdiccional de cuantificación responda a pautas orientadoras y mecanismos que, en todos los supuestos, reflejen la valoración de las circunstancias concretas del caso, así como contribuyan a conseguir los objetivos y fines del instituto. Ello bajo pena de nulidad de sentencia.

En esa tarea, comienzo señalando que la firma Despegar detenta una importante porción del mercado de venta de pasajes y paquetes turísticos de forma virtual, así como un historial de incumplimientos acreditado en autos conforme surge del recuento probatorio que hace la sentencia de primera instancia (ver: apartados “V.2.1.- Área de Defensa del Consumidor -Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro agregado a Puma en fecha 26/09/2024-”, “V.2.2.- Área de Defensa del Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires -agregado a Puma en fecha 02/12/2024-” y “V.2.3.- Área de Defensa del Consumidor de la Nación -agregado a Puma en fecha 09/10/2024-”).

Pues bien, teniendo en cuenta estos antecedentes y los parámetros judicialmente establecidos que he explicado, creo que el daño punitivo fijado por el grado en \$1.500.000,00 frente a un indemnización resarcitoria -ajustada por la presente resolución- de \$2.416.448,00 (daño material: \$731.401,17; daño inmaterial: de \$1.685.046,83), ha quedado exigua.

Ello así, en razón de que si bien el monto fijado en primera instancia se encuentra dentro de la escala prevista en el art. 47° inc. b) de la LDC, ha quedado disminuida en términos de relación proporcional con el daño material infringido conforme la pauta establecida en “Bartorelli”, ubicándose por debajo de uno (1).

De esta manera, de no modificarse incrementalmente la sanción punitiva, la condena carecerá de todo efecto disuasivo para la incumplidora, la cual se verá incentivada a repetir este tipo de incumplimientos en razón de que, entre otras cuestiones, el beneficio de no restituir el precio por servicios no prestados es mayor que regresarlas inmediatamente, tal y como expuso certeramente el recurrente.

Por ello, valorando como agravantes la posición preminente en el mercado que tiene la firma Despegar (art. 66° inc. b, Ley D 5414) y que se ha acreditado en autos cierto nivel de reincidencia (art. 66° inc. f, Ley D 5414), y como atenuante que si bien la demandada no satisfizo el reclamo tampoco se desentendió completamente, estoy convencido que, en este caso, la sanción punitiva debe acercarse proporcionalmente al monto global de los daños compensatorios.

Así entonces, teniendo en cuenta todo lo antes expuesto, entiendo justo, equitativo y razonable fijar la multa por daño punitivo en la suma de \$2.500.000 (equivalente a un dígito -aprox.- de la reparación compensatoria total; representativa, además, de poco más de dos -2- canastas básicas totales “hogar tipo 3” a la fecha de dictado de la sentencia de primera instancia). Esta suma, devengará intereses conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial -o la que en lo sucesivo fije el STJRN-, desde el dictado de la presente y sin solución de continuidad hasta su efectivo pago.

VI.4.- COSTAS Y HONORARIOS POR LA SEGUNDA INSTANCIA: Atento a cómo se han resuelto los recursos interpuestos, habiendo resultado mayormente admitida la pretensión de la actora, corresponde imponer las costas de la presente instancia a las accionadas objetivamente vencidas, conforme lo dispuesto por el art. 62°, primer párrafo, del CPCC.

En cuanto a los honorarios profesionales correspondientes a esta instancia, atendiendo a la naturaleza del asunto, la labor desarrollada y el resultado obtenido, corresponde regular al Dr. Contreras Rogiani en el 35%, los del Dr. Juan Manuel Llobera Bevilaqua en el 30%, y los del Dr. Alejandro Darío Montanari en el 25%, todos calculados sobre los honorarios que oportunamente fueron regulados en la instancia de origen, conforme lo dispuesto por los arts. 6° y 15° de la Ley G 2212.

A los fines de cuantificar las regulaciones arancelarias, se ha tenido en especial consideración el resultado obtenido, el mérito y eficacia de la labor cumplida por cada representación letrada.

VII.- SOLUCIÓN PROPUESTA

Por todo lo expuesto, propongo al Acuerdo: I) No hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por Despegar S.A. (E0072); II) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación incoado por Ethiopian Airlines Group (E0071) y, en consecuencia, eximirla exclusivamente del pago del daño punitivo, de conformidad a lo expuesto en el considerando “VI.3.1” de la presente resolución; III) Hacer lugar a la apelación de los actores (E0073), elevando los rubros de daño moral a \$1.685.046,83 y del daño punitivo

a \$2.500.000, ambos determinados a la fecha de dictado de la presente resolución; IV) Confirmar la sentencia definitiva N° 2025-D-35, dictada el 23 de junio de 2025 (I0074), en todo aquello que no ha sido objeto de modificación en la presente resolución; V) Imponer las costas relativas a esta instancia a las demandadas vencidas (art. 62°, primer párrafo, del CPCC); VI) Regular los honorarios profesionales del Dr. Contreras Rogiani en el 35%, los de los Dres. Juan Manuel Llobera Bevilaqua y Carlos Gastón Aguirre, conjuntamente, en el 30%, y los del Dr. Alejandro Darío Montanari en el 25%, todos calculados sobre los honorarios que oportunamente fueron regulados en la instancia de origen, conforme lo dispuesto por los arts. 6° y 15° de la Ley G 2212. Notifíquese a la Caja Forense de Abogados de la Provincia de Río Negro. **MI VOTO.**-

A igual interrogante, la **Dra. María Luján Ignazi**, dijo:

Adhiero a la solución propuesta por el Sr. Juez que me precede en orden de votación, por compartir los argumentos por él otorgados, sufragando en igual sentido.

A igual interrogante, el **Dr. Ariel Gallinger**, dijo:

Atento la coincidencia de criterio del Sr. Juez y la Sra. Jueza que me preceden en orden de votación, me abstengo de sufragar.

Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede, el **TRIBUNAL RESUELVE:**

- I)** No hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por Despegar S.A. (E0072).
- II)** Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación incoado por Ethiopian Airlines Group (E0071) y, en consecuencia, eximirla exclusivamente del pago del daño punitivo, de conformidad a lo expuesto en el considerando “VI.3.1” de la presente resolución.
- III)** Hacer lugar a la apelación de los actores (E0073), elevando los rubros de daño moral a \$1.685.046,83 y del daño punitivo a \$2.500.000, ambos determinados a la fecha de dictado de la presente resolución.
- IV)** Confirmar la sentencia definitiva N° 2025-D-35, dictada el 23 de junio de 2025 (I0074), en todo aquello que no ha sido objeto de modificación en la presente resolución.
- V)** Imponer las costas relativas a esta instancia a las demandadas vencidas (art. 62°, primer párrafo, del CPCC).
- VI)** Regular los honorarios profesionales del Dr. Contreras Rogiani en el 35%, los del Dr. Juan Manuel Llobera Bevilaqua y Carlos Gastón Aguirre, conjuntamente, en el 30%, y los del Dr. Alejandro Darío Montanari en el 25%, todos calculados sobre los honorarios que oportunamente fueron regulados en la instancia de origen (conf. arts. 6° y 15° de la Ley G 2212). Notifíquese a la Caja Forense de Abogados de Río Negro (Ley

869).

VII) Regístrese, protocolícese y notifíquese conforme Arts. 120º, 138º y cc. del CPCC y, oportunamente, remítanse los autos al organismo de Origen.-

**GUSTAVO J. BRONZETTI NUÑEZ - PRESIDENTE, LUJAN IGNAZI - JUEZA,
ARIEL GALLINGER - JUEZ. ANTE MI: ANA VICTORIA ROWE -
SECRETARIA.-**