

AUTOS: LAGOS MELINA BELEN C/ FLYBONDI SA S/ MENOR CUANTIA  
FO-00015-JP-2023

Gral. Fernández Oro, 08 de Febrero de 2024.-

**AUTOS Y VISTOS:** los presentes autos caratulados: "LAGOS MELINA BELEN C/ FLYBONDI SA S/ MENOR CUANTIA" (Expte. N° FO-00015-JP-2023), puestos a despacho para dictar sentencia.

**RESULTA:**

Que en el movimiento FO-00015-JP-2023-I0002 se presenta la Sra. Lagos Melina sin patrocinio letrado de inicia reclamo contra FB Lineas Aéreas SA (FLY BONDI) por la suma de PESOS CIENTO CINCUENTA MIL MIL (\$150.000) con más sus intereses e inflación hasta el efectivo pago, correspondientes a PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000) por cobro de pesos, PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000) correspondiente a daños y perjuicios y PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000) correspondiente a daño punitivo. Debido al monto reclamado se le da el trámite de Menor Cuantía que regulan los arts. el art 802 y sgtes. del C.P.C.y C. Que la Sra LAGOS MELINA manifiesta que el día 07/12/2019 realizo una compra de dos pasajes para ella y su pareja para viajar a BUENOS AIRES al festival LOLLAPALOOZA que se iba a realizar los días 27, 28 y 29 de Marzo del 2020. Manifiesta en el escrito que por razones publicas de EMERGENCIA SANITARIAS Y EL DECRETO DEL GOBIERNO NACIONAL se declara brote de virus SARS-COV-2 como pandemia, lo cual le imposibilito realizar el viaje, informando los datos de la reserva "4E80S5" que abono mediante tarjeta Visa por la suma pesos SIETE MIL OCHOCIENTOS VEINTE CINCO (\$7825.00). La empresa FB Lineas Aéreas SA (FLY BONDI) emite el 24/03/2020 un voucher R24LDP-PIN: XCN96 valido hasta marzo 2021 con un monto menor al abonado de pesos SIETE MIL DOSCIENTOS SIETE CON CUARENTA CENTAVOS (\$7207,40 ). En virtud de la situación de pandemia la actora dice que el mencionado vuelo fue cancelado, de lo cual adjunta mails con la empresa donde le envían el voucher por un precio menor. Expresa la actora que no pudo hacer uso del voucher ni tampoco le hicieron la devolución del dinero por la situación epidemiológica del año 2021 "rebrotos del covid solicitando que dicho voucher pueda ser realizado dentro del año 2021 solo obteniendo respuesta de la empresa "lamentamos no poder ayudarte con la solicitud el día 18/05/2021.-

En movimiento FO-00015-JP-2023-I0003 , se fija audiencia de conciliación para el día

04 de Abril de 2023, instando, en dicha providencia de fecha 2 de Febrero de 2023, a que las partes formulen acuerdos de arreglo respecto de sus pretensiones, con objeto de poner fin al litigio. En movimiento FO-00015-JP-2023-I0007 se agrega cédula debidamente diligenciada en la cual consta que la demandada se encuentra notificada de la fecha de la audiencia a la cual no concurrió. Que en fecha 03/04/2023 ingresa al SISTEMA DE GESTION DE EXPEDIENTE PUMA contestación de demanda presentada por el letrado apoderado ZARASOLA SEBASTIAN en representación de la demandada FB Lineas Aéreas SA (FLY BONDI). En fecha 04 de abril de 2023 se presenta a la audiencia la actora y no presentándose la parte demandada obra acta en movimientos FO-00015-JP-2023-I0008 y FO-00015-JP-2023-I0009 corriéndose el traslado de contestación de demanda a la actora por el termino de ley.

Por su parte la demandada en el escrito de contestación de demanda planteo ..." contesto la demanda que fuera notificada con fecha 17 de Febrero de 2023, la cual solicitamos sea rechazada, por las razones de hecho y de derecho que se expondrán a lo largo de este escrito, con costas a la actora...." que contesta demanda negando categóricamente los hechos expuestos, desconoce la documental ofrecida por la parte actora... dice en cuanto ... a los hechos ... que la parte actora relata que el vuelo programado para viajar Rio Negro - Buenos Aires de fecha 27.3.2020 fue cancelado emitiéndose a tal efecto un voucher de crédito por el valor abonado. Ello ocurrió por cuestiones de fuerza mayor como fue la pandemia COVID-19, ...plantea que el actor realiza un contrato aéreo y que la precedente demanda es improcedente .... Asimismo, por su parte, el artículo 63 de la Ley 24.240 establece que para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la referida ley...que la relación entre el actor y mi representada debe ser enmarcada según lo dispuesto por la normativa aplicable al contrato de transporte aéreo, del Código Aeronáutico y de su correspondiente reglamentación, cuya constitucionalidad no fue cuestionada en ningún momento, sino que por el contrario fue reconocida en su totalidad por la demandante"... agregando..."Flybondi fue afectada por tres hechos de fuerza mayor o caso fortuito:a) La pandemia COVID -19 b) Las resoluciones del Ministerio de Transporte y de la ANAC que prohibieron los vuelos. c) La prohibición de utilizar el aeropuerto de El Palomar, Provincia de Buenos Aires, utilizado como base de operaciones. Es decir que mi mandante no decidió unilateralmente dejar sin efecto o cancelar los vuelos contratados por el actor sino que fue consecuencia de razones de

fuerza mayor como lo son la pandemia generada por el COVID – 19 y el propio Poder Ejecutivo Nacional a través de sus resoluciones, que obligó a tomar dicha determinación. De esta manera mi mandante hizo saber a la actora lo acontecido dejando constancia que serían reacomodados en el primer vuelo disponible sin tener que abonar ninguna diferencia de tarifa, tasas e impuestos ni penalidad y si el vuelo no le servía, se ofreció realizar un cambio en las mismas condiciones, es decir, sin tener que abonar ninguna diferencia para volar cualquier fecha desde el 01 de Julio 2021 hasta el 30 de septiembre 2021 pudiendo ser utilizado para realizar compras a cualquier destino y a nombre de cualquier pasajero, lo cual se encuentra vigente. Mi mandante les ofreció a los co actores ubicarlos en el vuelo inmediatamente posterior al por ellos contratado y que estuviese operativo para la ruta inicialmente contratada, pero éstos habrían volado voluntaria y expresamente en otro vuelo contratado con otra aerolínea – lo cual negamos por no constarnos-. Ello fue realizado dentro del marco legal que regula a la operatoria de aeronavegación comercial lo cual permite rechazar la existencia de cualquier tipo de conducta antijurídica, máxime considerando que el cumplimiento de una norma legal no puede ser causa generadora de daño alguno... Además, la propia norma (artículo 12 Resolución 1532/98) prevé que aquellos pasajeros que, voluntaria y expresamente, acepten realizar el transporte mediante la inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, no tendrán derecho a efectuar ningún tipo de reclamo posterior al transportador.... Está debidamente reconocido por el actor que mi mandante ante la reprogramación del vuelo: a) Notificó con antelación suficiente (seis meses) al coactor la situación ocurrida y la imposibilidad de operar por cuestiones exclusivamente ajenas a ella. Sin perjuicio de ello, los coactores habrían adquirido nuevos pasajes para viajar sin acreditar en autos dichos tickets, ni montos abonados. b) Ofreció un voucher por el valor de la compra. c) Ofreció reubicarlos en un vuelo posterior. Es decir que la conducta de mi mandante, resultó satisfactoria ante la reprogramación del vuelo generada por circunstancias ajenas a ella... concluye que los daños reclamados no existen.

En MOVIMIENTO FO-00015-JP-2023-E0003: PRESENTACION SIMPLE ... la parte actora contesta el traslado con patrocinio letrado manifestando ..." cabe destacar que contrariamente a lo que sostiene la contraparte la controversia versa únicamente sobre la efectiva realización del reintegro de pasaje (ida y vuelta) abonado oportunamente por la Sra. LAGOS, por lo que no se advierten comprometidos los supuestos contemplados en

el código aeronáuticos, ni protocolo o la convención de MONTREAL , como arguye la Aerolíneas.-"..."nos encontramos en un supuesto típico de frustración contractual (aquí por caso fortuito ) a partir del cual sobrevino la obligación restitutoria a cargo de la empresa , regulada por el derecho común y la Ley de Defensa del Consumidor, por ende deviene aplicable al presente casi al encontrarse reconocido por la demandada que el vuelo que debía tomar la Sra. LAGOS y su esposo fue cancelado.- "...Si bien las partes fueron contestes en que el vuelo se cancelo debido a las disposiciones del Gobierno Nacional ... es decir un caso fortuito y/o hecho del príncipe , o cierto es que la parte demandada no discutió si correspondía o no realizar la devolución , sino que - por el contrario- reconoció y dijo haber instando el procedimiento administrativos interno a fin de concretar el otorgamiento del voucher. De ese modo , la litis y le hecho principal objeto de prueba se centra en la contratación de pasajes aéreos , la cancelación del vuelo y el efectivo reintegro de la actora . Cita fallo del STJ de Rio negro BOTBOL ARIEL Y OTROSC/ DELTA AIRLINES INC.ARGENTINA S/DAÑOS Y PERJUICIOS S/CASACION EXPTE 28024/15STJ Y CUTRIN CAROLINA Y OTRO C/ LAB AIRLINES SA S/ SUMARISIMO EXPTE B-4CI-502-C2029 manifestado que caso en estudio se asemeja al primero por cuanto son reclamados daños y perjuicios derivados de a falta de reembolso de los importes abonados por los actores al contratar vuelos nacionales (ida y vuelta entre la ciudad de Neuquén y Buenos Aires que fueron suspendidos luego de la irrupción de la pandemia del COVID-19 en nuestro país en el mes de marzo del año 2020.Al tratar de vuelos nacionales y no haberse concretados tales vuelos a mi entender debe seguirse la línea argumental dada por el STJ de ambos fallos.- Em consecuencia se advierte que el objeto de autos es una cuestión del ámbito contractual común y como tal deviene aplicable la Ley de Defensa del consumidor y la normas del CODIGO CIVIL Y COMERCIAL ".-Ademas manifiesta ..."que teniendo en cuenta que la demandada no dio la respuesta esperada a la actora quien jamas pudo hacer uso del servicio contratado no recibió reembolso acordado en tiempo y forma.-La suma reclamada por la actora debe contemplarse con la situación económica actual , donde desde la contratación de los pasajes a la fecha la inflación ha sido elevada , por lo que considero mas que probada la necesidad de aplicar el daño punitivo solicitado.

Se realiza la apertura a prueba en fecha 05/06/2023 fijándose fecha de audiencia de absolución de posiciones de la actora el día 05/07/2023 donde comparece la misma junto a su letrada y se deja constancia en dicha acta que la parte demandada no activa

citación y no adjunta pliego. En movimiento FO-00015-JP-2023-I0015 (fecha 01/08/2023) ..... se certifica la prueba de las partes CONFESIONAL: Se fijó fecha de audiencia para fecha 05 de Julio de 2023 a la cual no compareció la demandada sin justa causa ni dejó pliego compareciendo la parte actora, por lo cual debe hacerse efectivo el apercibimiento del art. 410 del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro. Téngase por perdido el derecho a exigir las pruebas. INFORMATIVA: Habiendo transcurrido un plazo prudencial y, teniendo en cuenta que el proceso de menor cuantía según el art. 803 del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro tiene el carácter de ser un procedimiento sumarísimo, atento que la demandada no activó la producción de ésta prueba, téngasela por desistida. Atento no existir prueba pendiente de producción y de conformidad con lo peticionado, pasen los presentes autos en vista al Ministerio Público Fiscal, previo a resolver.-

Que el letrado de la demandada ingresa en el sistema PUMA adjunta OFICIO SIN CONFRONTE A LA ANAC y en fecha 10/08/2023 INTERPONE RECURSO DE REVOCATORIA contra la Providencia dictada en las actuaciones del rubro en fecha 01/08/2023 16:30:51, notificada a la parte el Día de Nota viernes 04/08/2023, .... Solicitando que -por contrario imperio- se revoque la citada providencia, dejando sin efecto el desistimiento de la prueba informativa allí ordenado. ... desde ya dejo expresamente planteado que mi mandante sostiene la Prueba INFORMATIVA a la ANAC, ofrecida en autos en tiempo y forma, al Contestar Demanda, bajo el Punto "XII.- Ofrecimiento de prueba, acápiteme "b. Informativa" En tal sentido, para el hipotético e improbable caso que VS rechace la revocatoria interpuesta supra, aun cuando no corresponde que así se resuelva, formulo por la presente -expresa reserva- de plantear ante la Alzada la producción de la Prueba INFORMATIVA a la ANAC...3) En subsidio, para el hipotético e improbable caso de no acogerse la revocatoria, se tenga presente la expresa reserva formulada al Punto IV.- En fecha se dicta providencia ordenando el traslado correspondiente a la actora quien contesta el mismo manifestando ... que atento el traslado conferido en fecha 22/08/2023, vengo a manifestar que auto de apertura a prueba de fecha 05/06/2023, establecía como fecha de audiencia de prueba el día 05/07/2023, fecha en la cual la demandada no se presentó y tampoco adjuntó justificativo de su incomparecencia. Tampoco surgen de las constancias obrantes en las presentes actuaciones, que durante el periodo de prueba la demandada haya realizado actos procesales con el fin de producir la prueba informativa. En virtud de ello, y del

principio de preclusión procesal, correspondía certificar la prueba producida y que pasaran los autos para sentencia. Que tal y como surge de la documentación obrante en los presentes actuados el oficio diligenciado a ANAC, posee fecha 02/08/2023 y fue presentado a través del sistema GEDO en la misma fecha. Es decir, con posterioridad a la certificación de prueba. Por todo lo anteriormente expuesto, teniendo en cuenta que los actos procesales deben ser formulados y ejecutados en tiempo propio y ello en función de que la ley apunta a lograr que el proceso judicial sea un mecanismo dinámico, solicito se rechace el recurso de reposición presentado por la contraria y se desglose el informe de ANAC, atento que el mismo se produjo de forma extemporánea, es decir una vez producida la caducidad de la prueba informativa en cuestión en movimiento... Se dicta la respetiva resolución en que se resuelve el rechazo de la revocatoria planteada y desglose del informe .- Se agrega la vista correspondiente al Ministerio Público pasaron los presentes autos a resolver.-

**CONSIDERANDO:**

Lo primero que debemos analizar que la presente causa es una relación de consumo en los términos que lo expresa nuestra Carta Magna en su art. 42 y el CCyC en su art. 1092 que la define como "el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social."

A su vez, el Artículo 1093 del Código Civil y Comercial Nacional dice que "Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social".

La Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 rige toda relación de consumo, sin establecer distinciones ni restricciones respecto de la naturaleza de los servicios contratados entre las partes y, de esa manera, lo ha sostenido la doctrina al decir que "Es desacertada cualquier interpretación que condicione o supedite la aplicación de la ley 24240 al hecho de que una ley especial prevea mecanismos de protección para el consumidor..." (cfr. Cám. 6° Civ. y Com. Córdoba, "Nieto, Olga del Valle c. Caja de

Seguros S.A." S. 19/12/2008,LLonline AR/JUR/21242/2008)". También debe tenerse en cuenta que el art. 1094 del Código CyCN dice que "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 el caso de autos, atento lo expuesto la relación vincula a las partes en una relación de consumo la demandada es proveedora de un servicio el cual encuadra en el art. 2 de la LDC, ya que ofrece un servicio en el mercado dirigido a público indeterminado. Ahora bien, habiendo establecido que entre actora y demandada existe una relación de consumo. Entiendo que entre la demandada y la Sra. LAGOS existe una relación de consumo en los términos de los arts. 1092,1093 del CCYC , pues los pasajeros que contratan los servicios de un aerolíneas no son otra cosa que consumidores en los termino de la Ley 24240, es decir son partes de una relación de consumo al adquirir servicios de una empresa, en el caso dedicada al transporte aéreo, en forma onerosa y como destinatarios finales .

Nuestra Carta Magna en su art 42 establece: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios 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 este sentido según consta en el este expediente la actora resulta ser consumidora por haber realizado un compra de pasajes aéreos a la demandada , todo lo cual quedo plasmada con el código de reserva 4E8OS5.-

De acuerdo a la lectura de la contestación de la demanda la demandada plantea "... Resulta entonces, al menos, claro, que la relación entre el actor y mi representada debe ser enmarcada según lo dispuesto por la normativa aplicable al contrato de transporte aéreo, del Código Aeronáutico y de su correspondiente reglamentación, cuya constitucionalidad no fue cuestionada en ningún momento, sino que por el contrario fue reconocida en su totalidad por la demandante... cuando se corrió el traslado de la contestación la patrocinante de la actora contesta la misma que contrariamente a lo que sostiene la contraparte la controversia versa únicamente sobre la efectiva realización del reintegro de pasaje (ida y vuelta) abonado oportunamente por la Sra. LAGOS,por lo que no se advierten comprometidos los

supuestos contemplados en el código aeronáuticos , ni protocolo o la convención de MONTREAL , como arguye la Aerolíneas.-....-nos encontramos en un supuesto típico de frustración contractual (aquí por caso fortuito ) a partir del cual sobrevino la obligación restitutoria a cargo de la empresa , regulada por el derecho común y la Ley de Defensa del Consumidor , por ende deviene aplicable al presente casi al encontrarse reconocido por la demandada que el vuelo que debía tomar la Sra. LAGOS y su esposo fue cancelado.- ...Si bien las partes fueron contestes en que el vuelo se cancelo debido a las disposiciones del Gobierno Nacional ... es decir un caso fortuito y/o hecho del príncipe , o cierto es que la parte demandada no discutió si correspondía o no realizar la devolución , sino que - por el contrario- reconoció y dijo haber instando el procedimiento administrativos interno a fin de concretar el otorgamiento del voucher. De ese modo , la litis y el hecho principal objeto de prueba se centra en la contratación de pasajes aéreos , la cancelación del vuelo y el efectivo reintegro de la actora.. ." Cita fallo del STJ de Rio negro BOTBOL ARIEL Y OTROSC/ DELTA AIRLINES INC.ARGENTINA S/DAÑOS Y PERJUICIOS S/CASACION EXPTE 28024/15STJ Y CUTRIN CAROLINA Y OTRO C/ LAB AIRLINES SA S/ SUMARISIMO EXPTE B-4CI-502-C2029 .

Por lo cual en términos generales y de acuerdo a las circunstancias fácticas del presente proceso considero que rige la LEY 24240 pues la actora contrato el servicio de la aerolíneas constituyéndose de ese modo en consumidora , con las consecuencias y efectos que esa legislación prevé , siendo esta ley de aplicación supletoria en este caso ,según el art 63 de la misma .

Ahora bien habiendo establecido que entre la actora y demandada existe una relación de consumo y la ley aplicable corresponde establecer si en el caso de autos ocurrió el perjuicio que la actora pretende se repare por lo cual se pasa analizar .-

De las presentaciones realizadas por las partes, se desprenden que no existe controversia acerca de la compra de los pasajes objetos del litigio se realizo efectivamente atento el reconocimiento de la reserva de acuerdo a los mail enviados y adjuntado como documental en el presente.- En el caso la sra Lagos contrato el servicio de FB Lineas Aéreas SA (FLY BONDI) , depositando su entera confianza en que haría respetar su compra. La falta del cumplimiento del contrato por parte de la demandada le genero un un severo perjuicio.Debo resaltar que la exigencia de condiciones de atención y trato digno que se refiere la legislación de conformidad con el art 8 bis del a LEY 24240 y

del principio de buena fe contenido en el art 1725 del Código Civil y Comercial de la Nación que debe primar en toda relación contractual , debido q que apuntan al respeto por el consumidor como persona , quien no puede someterse a menosprecios ni desconsideraciones.-

El Art 8 bis de Ley de Defensa del Consumidor establece, en consonancia, que "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias e intimidatorias..." Lo que se intenta es poner límites al principio de la autonomía de la voluntad respecto a las relaciones de consumo, estableciendo un sistema de protección mínima, de orden público, que implica la irrenunciabilidad de derechos y la aplicabilidad de oficio. Así, en vista de la normativa, corresponde a los jueces decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no tipificados —como la demora excesiva o el maltrato en la atención al usuario, entre otros ejemplos.

Cabe mencionar que la lesión al interés del consumidor puede surgir, en los hechos, no solo del contenido de una cláusula contractual o del modo en que sea ella aplicada, sino también de comportamientos no descriptos en el contrato que derivan de la imposición abusiva de ciertas prácticas reprobables, como por ejemplo en el caso de autos la situación incómoda en que la actora se encuentra al formular un reclamo constante vía email a la demandada sin recibir ningún tipo de respuesta favorable.

Como ya ha mencionado la Cámara de Apelaciones de Córdoba "constituye un hecho grave susceptible de multa civil... colocar... (al consumidor) en un derrotero de reclamos en el que se haga caso omiso a la petición...". (Cámara 6ª de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, "Benjamín Onofre Alejandro c. Telecom Argentina S.A. s/abreviado —cumplimiento/resolución de contrato— recurso de apelación", del 08/04/2014, publicado en RCyS, 2014-VI,154. ).

La Ley de Defensa del Consumidor art. 40 bis dice que: "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".En estos autos se encuentra probado que la actora realizó la compra de pasajes cuyos vuelos fue cancelado y no fue resuelto por la demandada los diferentes reclamos.-Es decir que abono un precio y no recibí contraprestación alguna, ni devolución del dinero

También se encuentra probado que la actora solicitó la devolución de lo abonado que tampoco fue realizado y como tampoco pudo concretar viaje y al no tener una respuesta favorable solicitaron que la reserva se modificara para que se pueda utilizar cuando la condiciones de la pandemia no perjudicaran a la salud y en su caso también solicitaron la devolución del dinero, que en su caso la demandada no dio solución a las alternativas planteada por la actora a fin de evitar un reclamo judicial.-

Entre las opciones que prevé el art 10 bis de LCD esta la restitución de lo pagado, que entiendo que constituye una obligación de valor en los términos del art 772 del CCyC. Ello encuentra fundamento tanto en el contexto inflacionario existente en el país, en la prohibición de indexación -ante el principio nominalista- y que debe ser considerada una obligación de dar sumas de dinero, resultaría claramente desfavorable para los derechos de los consumidores, violando ello la interpretación tuitiva que debe realizarse cuando están en juego estos derechos constitucionales. Por ello considero que se encuentra fundado el reclamo de lo que solicita y corresponde hacer lugar al rubro y en consecuencia condenar a la demandada a abonar la suma equivalente a tickets aéreos de NEUQUEN BUENOS AIRES ida y vuelta a la fecha del efectivo pago. Por todo lo expuesto considero que se encuentra fundado el reclamo de daños que se solicita.

Resta analizar el daño punitivo o la procedencia de la multa civil solicitada que establece el art 52 bis de la LDC reza: "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las

acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley".

La finalidad de éste instituto, además de configurar efectivamente una sanción, es no resarcitoria ya que su principal función es "la disuasión, específica y general, de conductas dañosas conforme a los estándares deseables socialmente"(YRIGOYEN Testa, Matías. "Daños punitivos, análisis socioeconómicos del derecho y teoría de juegos. JA. 2006-II Pág. 1024).

Este tipo de daño debe graduarse teniendo en cuenta la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, tal como lo dice el artículo en análisis, por lo que, tal como lo ha señalado la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de Cipolletti, "la falta cometida por el proveedor debe ser de una entidad tal que sea pasible de un calificado juicio de reproche" (Cfr. Colombres Fernando Matías: "Los daños punitivos en la ley de defensa del consumidor". Publicado en LA LEY 2008-e, 1159) ("MARSO LUIS ALBERTO C/ AMX ARGENTINA SA S/ SUMARISIMO, Expte N° 1957-SC-12). Asimismo, cabe agregar que el daño punitivo es una facultad del Juez, la cual debe imponer según su criterio teniendo en cuenta cada caso en concreto. Por todo lo antes señalado, teniendo en cuenta que la demandada no dio la respuesta esperada a la actora quien jamás pudo hacer uso del servicio contratado ni recibió el reembolso acordado en tiempo y forma, sobre todo teniendo en cuenta que nos encontramos en un año en el cual la inflación ha sido muy elevada, considero se encuentra más que probada la necesidad de aplicar el daño punitivo solicitado.

Siguiendo lo mencionado por la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Azul Sala II, podemos decir que "la conducta reprochable y antijurídica de la empresa radica, en esencia, en dos aspectos: en el procedimiento o trámite para dar de baja al servicio, y en la conducta negocial desplegada, primero, ante los reclamos de la actora, luego en sede administrativa y finalmente en el proceso para atender y resolver los requerimientos del consumidor y aceptar la rescisión pedida por la actora.". En el caso de autos no sólo la demandada no resolvió el inconveniente de la actora sino que tampoco se presentó a la audiencia siendo una instancia conciliatoria, dejando claro con su no hacer que carece de toda iniciativa de componer la situación injusta a la que empujó a la actora que en su escrito de inicio manifiesta que solicito la devolución del dinero, ya que por los rebotes decidimos no arriesgarnos a realizar el viaje y la respuesta de la empresa fue: lamentamos no poder ayudarte con la solicitud.-

Por todo lo precedentemente expuesto,

**RESUELVO:** 1º) Hacer lugar a la demanda promovida por la Sra LAGOS MELINA BELEN contra FB Lineas Aéreas SA (FLY BONDI) y en consecuencia condenar a esta última a abonar en concepto de Daño directo la suma de pesos CIENTO SETENTA Y DOS MIL (\$172000,00) equivalente a tickets aéreo para dos personas adultas ida y vuelta Neuquén-Buenos Aires según valores publicados por la pagina de FLYBONDI SA( en fecha viajes 12/02/2024 ida y vuelta 15/02/2024) y en concepto de daño moral y punitivo la suma de pesos CIEN MIL (\$100000) con los con más los intereses que se

calculen y/o correspondan desde la fecha de presentación de la demanda y hasta su efectivo pago. El pago deberá efectuarse dentro los DIEZ (10) días de notificada la presente resolución, mediante la modalidad de depósito judicial ante el Banco Patagonia SA de esta ciudad, a nombre de los presentes autos, de trámite por ante este Juzgado de Paz.

2º) Regular los honorarios profesionales de los Dra. SAN GIUCGLIANI VIRGINIA en su carácter de patrocinante de la actora en la suma de PESOS CIENTO TREINTA SEIS MIL NOVENTA (\$ 136090,00 ); Se deja constancia que para efectuar tal regulación, se han tenido en consideración la naturaleza, extensión y resultado de la tareas cumplidas y el mínimo legal (arts. 6, 7, 8 y 9 de la Ley 2212. art. 808 CPCC de RN)

3) Regular los honorarios profesionales del Dr. ZARAZOLA SEBASTIAN , en su carácter de apoderado de la demandada en la suma de PESOS CIENTO TREINTA SEIS MIL MIL NOVENTA (\$ 136090,00 ); Se deja constancia que para efectuar tal regulación, se han tenido en consideración la naturaleza, extensión y resultado de la tareas cumplidas y el mínimo legal (arts. 6, 7, 8 y 9 de la Ley 2212. art. 808 CPCC de RN)

NOTIFIQUESE A LA CAJA FORENSE Y CUMPLASE CON LA LEY 869.

3º)Costas a la demandada vencida. NOTIFIQUESE: a las partes con la constancia de que podrá apelar la presente en el termino de cinco (5) días (conf. art 809 CPC yC)

REGISTRESE Y PROTOCOLICесе

Se hace saber que de conformidad a lo dispuesto en la Acordada 36/2022 STJ-ANEXO I Punto 9 "(...) todas las providencias y decisiones judiciales , incluyendo la sentencia definitiva , quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el en el sistema PUMA o el siguiente a hábil si alguno de aquellos resulta feriado.-