

Cipolletti, 9 de febrero de 2024.

**VISTAS:** Para dictar sentencia definitiva en las actuaciones caratuladas: **"BORDON MARTA BEATRIZ C/ AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A. S/ SUMARISIMO" (EXPTE. N° CI-35870-C-0000)**, de las que

**RESULTA:**

I.- En fecha 01/10/2021 se presenta mediante apoderado y con patrocinio letrado la Sra. Marta Beatriz Bordón a iniciar demanda en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) contra Aerolíneas Argentinas SA. El objeto de la acción es obtener la reparación integral de los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento que le endilga a la demandada consistente en haber cancelado los vuelos adquiridos privándola de reprogramarlos dentro del término permitido. Y en función de ello pretende la entrega de una suma de dinero equivalente al precio actualizado de los pasajes aéreos contratados según valor de mercado a la fecha del dictado de la sentencia y/o su efectivo cumplimiento; ello con más los daños y perjuicios que derivan del incumplimiento y que también se reclaman tales como daño moral, multas, daños punitivos e intereses por un total de \$ 555. 164,19.

Destaca luego y fundamenta que la competencia en el caso corresponde al suscripto en función de lo determinado por el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro en carácter de Doctrina Legal Obligatoria en los autos "Botbol Ariel y otro c/ Delta Airlines Inc. Argentina s/ Daños y Perjuicios (Ord) s/ Casación"; en igual sentido cita otra jurisprudencia que avala su postura en relación a la competencia de los Tribunales Provinciales para entender en este tipo de casos, en los que encuadran la relación con las Aerolíneas como de consumo con aplicación de esta normativa y no la correspondiente al Código Aeronáutico.

Respecto a los antecedentes fácticos que hacen a la causa, relata que en fecha 20/12/2019 la actora planifica un viaje a los Estados Unidos para hacer con su marido, Juan Cepeda. En tal sentido compró dos boletos de avión, ambos ida y vuelta para viajar desde Buenos Aires el 06/07/2020 a Nueva York con regreso el 23/07/2020 desde Miami a Buenos Aires indicando los números de boletos respectivos. Aclara que si bien la finalidad del viaje era turismo y recreación, el objetivo primordial era visitar y compartir con su hija Agostina Cepesa quien vive en aquel país.

Indica que la compra de los pasajes por un monto de \$ 127.089,56 quedó

registrada con la Factura que le remitieron N° 201-SAL7-005959900 y la misma fue abonada con la tarjeta de crédito del Banco Frances, siendo detallada y cuantificada la misma en el resumen crediticio en U\$s 2.102,42.

Manifiesta que luego en virtud del contexto pandémico por el Covid-19 de público y notorio conocimiento para la fecha próxima a realizar el viaje, y sin tener noticias de la aerolínea respecto al estado de las reservas, decide consultar por los canales habilitados por la Aerolínea (Whatsapp) y allí le informaron que debía ponerse en contacto con la agencia de viajes EDreams para reprogramar los vuelos, dado que conforme le informaron eran quienes tenían el control de los mismos.

En dicho contexto, en fecha 04/07/2020 se le notificó a la actora el cambio de fecha de los pasajes, quedando los mismos fijados para el 28/12/2020 la ida y para el 14/01/2021 la vuelta. En función de la situación abrumadora por la pandemia del COVID-19 en todo el mundo, la actora se comunicó telefónicamente el 11/07/2020 con la agencia de viajes para manifestarles que en atención al complejo contexto, su intención era dejar abiertos los boletos para utilizarlos más adelante. Ante ello, refiere que le informaron que lo solicitado era posible pero con fecha límite de uso para el 30/06/2021. Extremo que le permitió considerar el desarrollo del contexto con la pandemia y organizar su viaje.

Sin embargo, comenta que en fecha 18/03/2021 recibió un correo electrónico por el cual le comunicaban que el reembolso de los pasajes ya había sido procesado, extremo que le extrañó en tanto su solicitud no fue la devolución del dinero sino dejar los pasajes abiertos para ser utilizados cuando el contexto lo permita. En efecto le informaron el monto a recibir, que sería por los mismos medios por los que los abonó y que Aerolíneas Argentinas había sido quien había cancelado los vuelos.

Destaca que a la fecha de la interposición de la demanda no se devolvió el dinero más allá de no haber sido nunca su intención el reembolso del mismo.

Angustiada por la frustración de verse privada de su viaje, inició el reclamo correspondiente por las vías de comunicación que establece la aerolínea; sin embargo ante las numerosas evasivas de esta en fecha 23/04/2021 le remitió una carta documento a sin haber obtenido respuesta alguna.

Señala que conforme la propia política comercial que difunde la Aerolínea demandada, contaba con 23 meses para realizar el cambio de los vuelos, con lo cual no comprende por qué se lo cancelaron. Indica que mediante la misiva remitida intentaba que la demandada resuelva el conflicto y dejara abierto los pasajes tal como había

solicitado para poder reprogramarlos hasta el mes de junio. Pese a la insistencia y ante la falta de respuesta, se ve obligada a iniciar la acción judicial.

Considera que le es aplicable la normativa consumeril y en tal sentido considera que la demandada debe responder por los perjuicios ocasionados ya que incurrió en diversas faltas e incumplimientos establecidos en la LDC tales como el deber de informar debidamente, brindar el servicio en las condiciones publicitadas, la prohibición de cláusulas abusivas, la obligación de brindar un trato digno y responder por los daños causados. (arts. 4, 8 bis, 19, 36 y 37 entre otros), indicando detalladamente luego el supuesto normativo en los hechos denunciados.

Principalmente cuestiona el hecho de haberse cancelado los vuelos en forma unilateral e injustificadamente sin que se le brindara la información respectiva vinculadas a la causa de ello, las instrucciones a seguir y la forma de reestructurar su viaje. Lejos de ello, denuncia que no tuvo respuesta alguna, lo que aumentó su angustia e incertidumbre; considerando esta indiferencia un trato indigno hacia su persona, más aún cuando cumplió con cada uno de los protocolos, formularios y mecanismos de comunicación previstos por la empresa demandada.

En función de lo expuesto considera que no existen dudas respecto a la responsabilidad de la demandada y en tal sentido solicita que se la condene a indemnizar los daños reclamados. Entre estos pretende se la indemnice en concepto de daño emergente por la suma que represente al momento del dictado de la sentencia o de su efectivo cumplimiento la compra de dos pasajes, los que a la fecha de la interposición de la demanda ascienden a \$ 587.038,00. También reclama una suma en concepto de daño moral por todas las molestias, avatares y complicaciones que la conducta y actitud de la demandada le produjo, por tal concepto pretende la suma de \$ 200.000. Asimismo pretende en concepto de daño punitivo la suma de \$ 300.000 por configurarse en el caso los presupuestos necesarios para la aplicación de dicha multa. Finalmente solicita la aplicación de intereses punitivos en función del tiempo que transcurrió desde que la demandada debería haber resarcido a la actora y no lo hizo, por tal concepto pretende la suma de \$ 55.164,49.

Funda su acción en derecho, jurisprudencia y doctrina que entiende aplicables, ofrece prueba y peticiona.

**II.-** En fecha 16/02/2022 se presenta la demandada mediante apoderado y opone excepción de incompetencia en razón de la materia y territorio, y falta de legitimación pasiva como excepciones de fondo, subsidiariamente contesta demanda.

En relación a la incompetencia planteada como excepción de fondo refiere que la competencia corresponde a los Juzgados Federales en virtud de la actividad que desarrolla su mandante, es decir el servicio de transporte aerocomercial. Asimismo considera inaplicable la LDC en función de lo previsto en el art. 63 de dicho cuerpo normativo. Cita en apoyo a su postura un pronunciamiento de la Dirección de Protección al Consumidor de la Provincia del Neuquén.

Destaca que su mandante no intervino de ninguna forma en la relación comercial existente entre la actora y la agencia, ya que la operación se hizo directamente entre esas partes. Cita en favor de su posicionamiento en relación a la competencia federal el art. 198 del Código Aeronáutico y jurisprudencia que considera aplicable.

Luego plantea la falta de legitimación pasiva ya que considera que a quien corresponde la gestión de las devoluciones es a la Agencia de Viajes, por ser esta con quien la actora contrató la compra de los pasajes, destacando que es esa la política comercial de su mandante. Destaca también que conforme la Ley 27563 publicada en el BO el 21/09/2020 dispone que para casos de cancelaciones por causa de COVID-19 se podrían reprogramar los viajes o recibir un voucher para ser utilizado dentro de los 12 meses de la finalización de la vigencia de las restricciones ambulatorias y sus prórrogas y transcurrido dicho plazo sin utilizar el voucher el consumidor podía pedir el reembolso del pago realizado.

Posteriormente contesta la demanda negando cada una de las afirmaciones efectuadas por la actora en su presentación. Sin embargo, luego y en relación a los hechos, reconoce que la actora adquirió los pasajes correspondientes al tramo Ezeiza - Nueva York-Miami-Ezeiza con fecha 06/07/2020 la ida y la vuelta el 23/07/2020 confirmando los números de boletos tal como lo indicó la actora.

Afirma que los vuelos se cancelaron en virtud de la Pandemia por Covid-19, resultando la Agencia de Viajes la obligada a gestionar el reintegro. En ese sentido destaca que esa fue la política de la empresa publicada en su página web. Destaca que frente al carácter fortuito de la pandemia, con todas sus consecuencias, la conducta de su mandante fue siempre proactiva, tendiente a dar una solución a una situación ajena a su responsabilidad y voluntad.

Sostiene que no existe responsabilidad de su mandante frente a la cancelación de los vuelos de la actora, ya que ello se encuadra en el supuesto de fuerza mayor, que exime a su mandante de responder por cualquier daño que se hubiera generado con ello. Destaca que ante esta circunstancia de fuerza mayor, su mandante arbitró en forma

inmediata todas las medidas a su alcance para paliar la situación, habilitando canales de comunicación para la gestión de cambio de fechas y devoluciones.

Insiste en la inaplicabilidad al caso de la LDC fundado en su propia normativa (art. 63), el derecho aeronáutico y jurisprudencia que considera aplicable al caso. Sostiene también que no hubo transgresión al derecho a la información de los consumidores ya que frente al complejo escenario de aislamiento, habilitó un canal de comunicación abierto tanto en Call Center como vía correo electrónico para que puedan comunicarse, mostrando en todo momento en su página web las políticas comerciales y pasos a seguir para obtener el cambio o devolución de los tickets adquiridos durante la suspensión de vuelos.

Considera que el trato brindado a la actora fue siempre correcto y cordial, sin que haya existido incumplimiento alguno a la LDC.

Posteriormente impugna los daños y perjuicios reclamados por la actora en virtud de encontrarse a su modo de ver, eximida por el art. 1730 del CCC. Niega también fundadamente la procedencia de la indemnización por daño moral y punitivo que pretende la actora.

Cita como tercero a la Agencia de Viajes Edreams para que se le de intervención en los términos del art. 94 del CPCyC. Ofrece prueba, efectúa reserva de caso federal y peticiona.

**III.-** Corrido que fuera el traslado de las excepciones, en fecha 18/03/2022 la actora contesta el mismo.

En relación a la incompetencia, refiere que la misma es improcedente ya que por tratarse de una relación de consumo, la actora cuenta con amplio margen para elegir el tribunal competente en virtud de lo dispuesto en el art. 2654 del CCC. Asimismo critica la falta de referencia alguna al artículo del Código Aeronáutico que determine la competencia federal tal como lo plantea la excepcionante. Sostiene la competencia provincial en función de los artículos 3 y 36 de la LDC y sobre todo por lo ya dispuesto por el STJRN en autos "Botbol Ariel y otros c/ Delta Airlines Inc. Argentina s/ Daños y Perjuicios s/ Casación" aplicable al caso por tratarse de Doctrina Legal Obligatoria.

Cita también otro precedente del Máximo Tribunal Provincial, "Cutrin Carolina y otro c/ Lan Airlines SA s/ Sumarísimo s/ Casación" en apoyo a la competencia de la justicia provincial. Y en función de lo expuesto, solicita el rechazo de la excepción.

Asimismo contesta la excepción de falta de legitimación pasiva, solicitando su rechazo en tanto carece de sustento jurídico. Insiste tal como lo indicó al interponer la

demanda que la responsabilidad en el caso en estudio corresponde a la demandada ya que esta fue quien canceló sin previo aviso los vuelos de la actora. Extremo que no solo reconoció sino que también ofreció el reembolso del costo de los pasajes sin que no haya efectivizado.

Considera que resulta indiscutible la obligación que recae sobre la demandada de responder por los daños que generó al haber cancelado los vuelos.

Se opone a la prueba ofrecida en extraña jurisdicción por considerarla una medida dilatoria, sin ninguna utilidad para el proceso.

**IV.-** En fecha 11-10-2022 la demandada desiste de la citación a terceros de la Agencia de Viajes Edrams y se fija audiencia preliminar, sin que se haya celebrado la misma en atención a la presentación conjunta efectuada por las partes informando la falta de posibilidad de acuerdo y la solicitud de que se provean las pruebas ofrecidas.

**V.-** Producidas las pruebas por las partes, se clausuró dicha etapa y se pusieron los autos para alegar; presentado el alegato por la actora y vencido el plazo para que la demandada haga lo propio, se dictó la providencia que dispuso el pase de autos a sentencia, la que fue consentida por las partes.

**Y CONSIDERANDO:**

**I.- a.-** En primer lugar debo expedirme respecto a la competencia para entender en esta causa atento la excepción planteada por la demandada en la que refiere que la misma corresponde al fuero federal.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación tiene dicho que para resolver una cuestión de competencia hay que atender, en primer término a los hechos que se relatan en la demanda y después, en la medida que se adecue a ellos, al derecho que se invoca como fundamento de la pretensión (cf. Fallos: 329:3522; 335:374, entre otros).

En el caso que nos ocupa, los hechos relatados en la demanda y que fueran reconocidos por la demandada consisten en la compra de pasajes por parte de la actora con destino a la ciudad de Nueva York ida y vuelta para viajar en el mes de julio de 2020 y su posterior cancelación por la Pandemia Covid-19; y a partir de allí los daños que reclama la Sra. Bordon a la demandada por no dejar los pasajes abiertos para ser utilizados cuando el contexto sanitario lo permitiera y dentro del plazo fijado por la demandada. Por su parte la Aerolínea se defiende alegando que la obligada a responder por los eventuales daños es la agencia de viajes a través de la cual la actora adquirió los pasajes.

Tal como fuera referido por la propia actora, el caso de autos guarda similitud con

lo dispuesto por el STJRN en el fallo "Botbol" en el que se dijo expresamente "*...En el caso el objeto del presente juicio esta constituido por un reclamo de daños y perjuicios fundado en la invocada rescisión unilateral de la aerolínea demandada de un contrato de transporte aéreo de pasajeros. Esto es, no estamos frente a supuesto de cancelación de vuelo por caso fortuito o fuerza mayor, overbooking (vuelo sobre vendido), pérdida y echazón de mercadería y equipajes, daños en las personas transportadas, etc., supuestos que sí se encuentran contemplados en el Código aeronáutico...*"

En efecto, la pretensión de la actora no está vinculada en modo alguno con el incumplimiento en la actividad aeronáutica, sino que la misma se funda en los derechos que como consumidora tiene y hace valer, tales como la debida información y el trato digno; es por ello que la aplicación del Código Aeronáutico no permitiría resolver el reclamo que nos ocupa sino la normativa consumeril.

Este criterio fue inclusive ratificado por el STJ en los autos "Cutrin" del 18/10/2021 (citado también por la actora) en el que el Máximo Tribunal Provincial si bien determinó que la competencia era la del fuero federal, remarcó las diferencias existentes entre ambos casos y de allí la diferente solución; en efecto, el caso "Botbol" se trató de una contratación que nunca se ejecutó ya que fue resuelta unilateralmente sin haber tenido siquiera principio de ejecución; y en el caso "Cutrin", el primer tramo del vuelo internacional -aunque con retraso- se realizó, y de allí la aplicación de la normativa especializada.

En sentido similar se ha dicho que "*... Procede confirmar la resolución que rechazó la excepción de incompetencia opuesta. Ello por cuanto, en el caso, se trata del resarcimiento de los daños y perjuicios sufridos con motivo del incumplimiento que atribuyeron a las accionadas en el marco de la adquisición de pasajes aéreos para las vacaciones, a través de la modalidad online en la plataforma "Despegar". Es decir, la causa del reclamo de los actores aparece conectada al incumplimiento de las demandadas en la adecuada prestación del servicio de transporte aéreo, no se exige el cumplimiento de normas nacionales que regulan la actividad aeronáutica, por lo que no se vislumbra que la acción pueda incidir en dicho sistema. Véase que la parte actora sustentó la demanda en las siguientes conductas antijurídicas que atribuyó a las accionadas: i) violación del deber de información; ii) afectación de los intereses patrimoniales del consumidor; iii) violación de trato digno y equitativo y de publicitar y ofertar verazmente. Se encuentra aquí involucrada una controversia eminentemente mercantil, regida sustancialmente por normas mercantiles y que, por lo tanto, torna*

*procedente la intervención de este fuero, por cuanto el reclamo se entabló en ocasión de la actividad lucrativa de las demandadas organizada en forma de empresa." (Cf. Autos: LOPEZ UGOLINI DIEGO Y OTRO C/ LAN AIRLINES SA SUC ARGENTINA Y OTROS S/ ORDINARIO. Cámara Comercial: A. Fecha: 02/10/2018)*

*También se resolvió en otro caso de igual manera diciendo "...En el caso de autos, se advierte que los actores interponen demanda de resolución contractual contra la aerolínea demandada, persiguiendo la devolución de lo abonado por vuelos que fueron cancelados en el marco de la pandemia de Covid 19, y reclamaron daño moral y daño punitivo. En este marco, corresponde apuntar que no necesariamente todos los eventos relacionados con aeronaves constituyen asunto de competencia federal por razón de la materia, salvo que se encuentre involucrada la "navegación aérea" o el "comercio aéreo". Aquí la pretensión reviste carácter resarcitorio, sustentada en normas de derecho privado. De lo dicho se desprende que no encuentra apoyatura directa e inmediata en normativa federal, presupuesto requerido a los fines de la configuración de la competencia federal "ratione materiae". Tal como lo señaló la Sra. Fiscal de Cámaras: "En efecto, el reclamo indemnizatorio no se origina por daños sufridos durante el viaje, sino que, por el contrario, se suscita precisamente, por la cancelación de los referidos vuelos, con fundamento en el derecho común, por violación a las obligaciones de información y al trato digno de los pasajeros (art. 42, Constitución Nacional; arts. 4, 8 bis y cc., Ley 24240; arts. 7, 1092 a 1122 y cc., Código Civil y Comercial)" (Cf. Airala, Sebastián y otro vs. Aerolíneas Argentinas S.A. s. Abreviado /// CCC 6ª, Córdoba, Córdoba; 23/06/2023; Rubinzal Online; RC J 3723/23)*

En este contexto, por los fundamentos expuestos y en función de resultar los fallos del STJ Doctrina Legal Obligatoria (cf. art. 42 Ley 5190) y dada la similitud existente con el caso "Botbol" considero que la competencia para entender en el presente caso corresponde al suscripto y es por ello que la excepción interpuesta por la demandada es rechazada.

**b.-** Opone también la demandada la excepción de falta de legitimación pasiva en los términos del art. 346 del CPCyC. Considera que la responsabilidad en el caso de autos recae sobre la Agencia de Viajes, basándose en las políticas comerciales de su mandante y lo dispuesto por la Ley 27.563.

En relación a la excepción de falta de legitimación pasiva, es preciso explicar que es la cualidad que debe tener la parte demandada en un proceso judicial y para ello debe

ser la persona que conforme a la ley está aceptada para discutir u oponerse a la pretensión hecha valer en su contra como responsable del resarcimiento pretendido.

En igual sentido, ARAZI – ROJAS expresan que *“hay falta de legitimación para obrar cuando el actor o el demandado no son personas especialmente habilitadas por la ley para asumir tales calidades con referencia a la correcta materia sobre la cual versa el proceso. Existe falta de legitimación cuando no media coincidencia entre los sujetos que efectivamente actúan en el proceso y aquellos a los cuales la ley habilita especialmente para contradecir respecto de la materia sobre la que versa el litigio”*. (Rolando Arazi y Jorge A. Rojas “Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Comentado, anotado y concordado con los Códigos provinciales. Segunda Edición Actualizada. TII pág. 246 – Rubinzal Culzoni Editores).

Corresponde recordar que en las presentes actuaciones nos encontramos frente a una relación de consumo entre la actora, en su carácter de consumidora y la demandada, Aerolíneas Argentinas SA en calidad de proveedora de servicios de compra de pasajes aéreos con la finalidad de efectuar un viaje familiar, por lo que resulta ser consumidor en los términos del artículo 1 de la Ley 24.240 del servicio de transporte aéreo.

En la LDC se define al consumidor como "La persona física 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. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social" (art. 1) y al proveedor como "la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley" (art.2).

Ahora bien, la demandada funda la excepción interpuesta en que la responsable de la devolución del valor de los tickets es la Agencia a quien la actora le adquirió los pasajes, sin embargo, por tratarse de una relación de consumo y por aplicación de art. 40 de la LDC que establece"... *Si el daño al consumidor resulta del vicio o defecto de la cosa o de la prestación del servicio responderá el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y*

*quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que corresponda. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena...";* considero por ello que la Aerolínea demandada no puede considerarse ajena a la situación y en caso de acreditarse la responsabilidad que la actora, deberá responder por los daños causados.

En este sentido, si bien el fallo citado refiere a la posibilidad de incluir a las agencias de viaje, resulta aplicable para explicar que la Aerolínea demandada sí es legitimada pasiva en autos, en efecto se ha dicho que "*...la solidaridad entre diversos prestadores que actúan en la producción y comercialización del viaje combinado, por aplicación del art. 40 de la ley 24.240 garantiza eficazmente la tutela satisfactoria y resarcitoria del usuario del servicio turístico....la compleja trama obligacional emergente de los distintos esquemas contractuales existentes entre... la agencia de turismo intermediaria y los demás ejecutores del servicio no puede constituir un laberinto en el que, a través de una fragmentación de la prestación, quede esfumada la responsabilidad del agente dañoso...el vínculo jurídico económico establecido entre los operadores turísticos y los distintos prestadores, como la unidad del negocio realizado justifica una responsabilidad solidaria para evitar que, a través de esa compleja operatoria no se diluya la responsabilidad de los verdaderos protagonistas del negocio jurídico ...". (AGOGLIA, MARÍA, "Responsabilidad del organizador de viajes combinados y de la agencia de turismo intermediaria", RCYS 2008, 71 – TR LA LEY AR/DOC/467/2008).*

En tal sentido, la Cámara de Apelaciones ha dicho: "*...Con otras palabras, toda vez que existe una relación de consumo se debe aplicar el estatuto propio del consumidor (STJRN-S1, 09/10/2014, "ABN c/ Esteban",*

*SD 072/14, y sus citas). Al ser así, frente al consumidor es irrelevante cuál de los proveedores ha incurrido en el incumplimiento material, ya que todos responden objetiva y solidariamente. Esa circunstancia sólo podría resultar relevante en las relaciones internas de los proveedores, con sus respectivos reclamos y reembolsos, lo que no concierne a este caso."* (SANCHEZ, YANINA ANDREA y OTRO C/ BBVA BANCO FRANCES S.A. y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario) (S-08)" (R.C. 02510-18), del 28/08/18).

Por aplicación de la normativa referida, es claro que la demandada no puede desentenderse del problema suscitado con la actora ya que sin perjuicio de la solidaridad establecida por la ley, aquella es quien se vale de las Agencias de Viaje para ofrecer y vender sus servicios que le permiten obtener sus ganancias. Entonces, claramente no puede en forma válida pretender participara en los beneficios de la operatoria comercial sin participar en modo alguno en los casos en los que dicha operatoria se configura en un supuesto que afecta los derechos de un consumidor y que genera el deber de responder.

Es por lo expuesto que la excepción interpuesta tampoco puede prosperar.

**II.-** Ahora bien, tengo en cuenta que, tratándose de una relación de consumo, ante la duda se debe estar en favor del consumidor.

En este sentido se ha dicho "*Ello así por el principio protectorio que emerge del citado art. 42 de la Constitución Nacional, en general se ha sostenido que se vertebra en tres reglas: a) la regla 'in dubio pro consumidor', la duda favorece al consumidor; b) la regla de la norma más favorable al consumidor; y c) la regla de la condición más beneficiosa o ventajosa, especialmente en la interpretación de los contratos...La regla 'in dubio pro consumidor' se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba. Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la*

*que participa esta cámara, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasma en la Ley de Defensa del Consumidor con la modificaciones introducidas por la ley 26.361 al disponer la obligación de los proveedores de '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'. (art. 53, tercer párrafo). (Ver 'Manual de Derecho del Consumidor' por Jorge M. Bru, Inés D'Argenio, Belén Japaze, Roberto Pagés Lloveras, Diego H. Zentner, dirigida por Dante D. Rusconi, segunda edición, págs. 147 y sgtes.)" ("BURGOS, BENEDICTO C/ DE MONTE, LUIS ANTONIO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)", VRC-10187-J21-16, sentencia n° 63 del 25/06/2021, Cámara de Apelaciones General Roca).*

Conforme surge de los términos en los que ha quedado trabada la litis, la actora endilga a la demandada la cancelación de sus vuelos sin previo aviso y en forma unilateral, sin permitirle reprogramar su viaje, extremo que considera reconocido por la demandada quien manifestó que reembolsaría el costo de los mismos, pero sin haberlo efectivizado.

Por su parte y tal como surge del tratamiento de la excepción interpuesta, la Aerolínea demandada intenta liberarse de toda responsabilidad basado en un supuesto de fuerza mayor, siendo este las medidas sanitarias adoptadas producto de la Pandemia Covid-19 y que dado que los pasajes no fueron adquiridos directamente a ella, la devolución se encontraba a cargo de la Agencia de Viajes.

Está claro que el reproche que se efectúa a la demandada no es por la medida dispuesta de cancelar los vuelos previstos para el mes de julio que originariamente compró la actora ya que dicha decisión tuvo su fundamento en las medidas sanitarias que fueron tomadas prácticamente en todo el mundo a raíz de la Pandemia Covid-19 y sobre las cuales la

Aerolínea no tiene ninguna responsabilidad. El tema central es pues, la conducta posterior asumida, esto si fueron atendidos los reclamos de la actora y le fueron ofrecidas alternativas de solución a su problema.

En este sentido la doctrina ha reconocido: *“Es decir que a pesar de haberse extinguido la prestación principal por imposibilidad de cumplimiento, ello no extingue, sin más, otros deberes secundarios que se basan en la buena fe, en el derecho a recibir una información adecuada y veraz y demás principios protectorios del Derecho del Consumo”* (Revista de Derecho de Daños 2020-3 : efectos de la emergencia sanitaria en las relaciones de consumo - Santa Fe : Rubinzal Culzoni, 2021, TRANSPORTE AÉREO Y EMERGENCIA SANITARIA - DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONSUMIDORES ANTE REPROGRAMACIONES Y CANCELACIONES DE VUELOS OCURRIDAS POR LA PANDEMIA COVID-19 Y NORMATIVA DICTADA EN CONSECUENCIA - por Silvina Furlotti - Página 649).

Tal como surge de la prueba pericial en informática producida por la actora, tengo por acreditadas las comunicaciones vía correo electrónico y mediante la plataforma de mensajes telefónicos WhatsApp que indicó en la demanda. Del informe pericial se evidencia que el accionar de la actora se corresponde con el de un consumidor diligente.

De hecho, en fecha 26/03/2020, apenas unos días luego de declarada la pandemia y las medidas de aislamiento y restricciones a la circulación, mediante la aplicación WhatsApp, la actora consultó al número de la Aerolínea y allí le respondieron que habiendo adquirido los pasajes con una Agencia de Viajes, debía hacer la gestión con ello pero le indicaron las alternativas posibles entre las que se encontraba la posibilidad de viajar sin penalidades ni diferencia alguna hasta el 30/06/2021, excepto desde el 17/12/2020 al 17/02/2021 y del 31/03/2021 al 05/04/2021 o abonando una penalidad y dentro de esas fechas.

Con dichas indicaciones, la Sra. Bordón remitió dos correos a la Agencia de Viajes EDreams respecto a cómo proceder en virtud de la situación existente y recibe el 16-06-2020 la comunicación por esa misma vía de la Agencia de Viajes que a raíz de crisis global por la pandemia covid-19 la compañía aérea informó que los vuelos fueron cancelados y le indicaban las opciones para gestionar una nueva reserva, al final del mail pedían disculpas en nombre de la compañía aérea. De dicho mensaje, claramente se deduce que la Agencia de Viajes es un mero intermediario, siendo quien dispone de los vuelos, la Aerolínea.

En fecha 04/07/2020 la Agencia de Viajes le informa que la Aerolíneas tiene como nuevas fechas disponibles para el viaje la salida el 28/12/2020 y la vuelta el 14/01/2021, y le sugieren que se ponga en contacto dentro de las 48 horas. Si bien contaba con las fechas fijas, la actora refiere que atento la incertidumbre que reinaba por las medidas sanitarias, se comunicó para dejar abiertos los pasajes en tanto Aerolíneas ya le había informado que podía utilizarlos hasta el mes de junio del 2021. Posteriormente, ya en el mes de marzo, le informan que sus pasajes habían sido cancelados y le reembolsarían el dinero.

En ese contexto, planteó la situación a la Aerolínea mediante la vía de comunicación habilitada, siendo esta WhatsApp en fecha 26/03/2021 sin que surja de dichas comunicaciones que haya tenido una respuesta; asimismo conforme la documental en poder de la demandada y que fuera acompañada por esta en fecha 14/02/2023 surge el reclamo de la actora en el que explica claramente la situación y su pretensión de dejar abierta la fecha de los pasajes hasta el 30/06/2021.

Sin embargo, frente a este planteo del problema, formulado por la actora no obran constancias de que haya recibido respuesta alguna y fue así que el 23 de abril remitió una carta documento a Aerolíneas, luego la citó a mediación en fecha 14/06/2021 conforme surge del formulario, sin que la

demandada haya brindado una respuesta.

Frente a la actividad probatoria desplegada por la actora, como contrapartida no tengo por acreditados los extremos formulados por la compañía demandada. "Si bien es correcto que, como principio general, cada una de las partes debe demostrar el presupuesto de hecho de las normas que invocare como fundamento de su pretensión o defensa (art. 377 CPCyC), no lo es menos que las reglas procesales en materia probatoria ya no son absolutas en tanto rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas" que coloca dicha obligación en cabeza de la parte que se encuentra en mejores condiciones de probar, restando rigidez a aquel precepto que la colocaba a cargo de quien alegara el hecho, todo ello en búsqueda de una solución adecuada a las circunstancias del caso concreto.

En las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria.

Apunto que las negativas genéricas y/o particulares fundadas en el aforismo de que quien alega debe probar, en el subexamen no resultan de recibo. Por el contrario, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor. (cf. Junyent Bas, Francisco - Del Cerro, Candelaria, Aspectos procesales en la ley de defensa del consumidor, LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, "G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/Daños y perjuicios", del 1.05.2015).

El STJRN dijo "*En tal orden de ideas, no sólo por encontrarse en mejores condiciones de hacerlo, sino también porque la legislación vigente le impone un rol activo, tanto en el aporte como en la producción de aquellas pruebas que se encuentren dentro de su alcance, que ayuden a esclarecer la controversia, la demandada no puede válidamente escudarse en una mera negativa genérica de los hechos denunciados por la actora.*" ("COLIÑIR, ANAHI FLAVIA C/ LA CAMPAGNOLA SACI-GRUPO

ARCOR S / ORDINARIO S/ CASACION", Expediente 36146-J5-12, SD, nro.145 del 09/12/2019).

En efecto, si bien la demandada manifestó haberse mostrado en todo momento a disposición de la actora y haber consignado en su página toda la información necesaria para mantener canales de comunicación abiertos para obtener el cambio o devolución de los tickets durante la suspensión de los vuelos, tengo acreditado que no dio respuesta al reclamo del cual tenía debida constancia vulnerando así los derechos que como consumidora tiene la actora.

Tampoco se acreditó que se haya reembolsado el monto que erogado por la actora al comprar los boletos acreditado con el resumen de la tarjeta de crédito de acuerdo al informe remitido por el Banco Francés. Por su parte, si bien al responder el oficio cursado, la Agencia EDreams informó que se había ordenado la devolución de dicho monto, lo cierto es que se informa que la misma podía tardar en efectivizarse hasta 10 días hábiles, sin que se haya acreditado si la devolución se hizo efectiva o no.

Tal como puede advertirse de autos y considerando el auto de apertura a prueba, se advierte que la demandada no produjo ninguna de toda la que fuera ofrecida y que le permitía en su caso, acreditar lo expresado al contestar la demanda.

Es por lo expuesto que considero que conforme se acreditó que ante los reclamos telefónicos y por correo, la demandada no brindó una respuesta a la actora, por lo que no se le proporcionó un trato digno y adecuado a su carácter de parte débil en la relación de consumo. Todo ello me lleva a concluir que la demandada ha infringido el deber de información y trato digno que conforme LDC le asiste a al consumidora, en clara la violación de normas constitucionales y legales, por lo que su responsabilidad deviene incuestionable en los términos de los arts. 4, 8 bis, 40 de la Ley 24.240 y mod. Art. 42 CN, 1073,1074 y 1075, 1093,1097,1100, 1103 del CCyC)" y es por tal razón que deberá responder por los daños que su accionar provocó.

### **III.- a.- Daño Emergente.**

La procedencia de los daños y perjuicios irrogados al consumidor se encuentran especialmente previsto en el art. 10 bis de la Ley de Defensa del Consumidor el que establece que el consumidor puede exigir el cumplimiento forzado de la obligación, aceptar otro producto/servicio o bien rescindir el contrato: "*Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan*". Por su parte el art. 40 bis LDC establece 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."*

Conforme se indicara anteriormente, se encuentra probado que la actora realizó la compra de dos pasajes ida y vuelta a Nueva York cuyos vuelos fueron cancelados con motivo de la pandemia. También se encuentra probado que la Sra. Bordón efectuó las gestiones por los canales que le indicaron, tendientes a mantener abiertos los pasajes, de acuerdo a los límites de las fechas indicados por la Aerolínea demandada, extremo que no fuera negado por esta. Y no solo no le respondieron a sus pedidos sino que le informaron que iban reembolsarle el monto de los pasajes abonados sin que la demandada haya acreditado la efectivización de esas sumas, prueba que no resultaba compleja.

De lo expuesto se deduce que existe fundamento suficiente para la procedencia del reclamo de daños que se solicita.

Nótese que el art 10 bis de LCD prevé dentro de sus opciones la restitución de lo pagado, que entiendo que constituye una obligación de valor en los términos del art. 772 del CCyC. En efecto, ello se corresponde con el modo en el que la actora formuló su pretensión, esto es que se le restituya el valor equivalente a los pasajes comprados estimados al momento del dictado de la sentencia.

En este sentido el Dr. López Mesa dice con claridad que "*... La deuda de valor se caracteriza porque la prestación no está integrada por dinero sino por un valor, aunque se extinga la obligación pagándose una suma de dinero. Se debe un valor: un quid y no un quantum. En esta clase de deudas el objeto de la prestación está integrado por un valor que está en función de una expectativa patrimonial del acreedor. Este valor debe ser traducido a una suma de dinero y para ello se procede a liquidar el crédito o beneficio para convertirlos en moneda que será el medio de satisfacerla...*" (Cf. comentario al art. 772, CCC Comentado y Anotado Tomo 6A, Director Marcelo López Mesa, Ed Hammurabi)

Considero que debe hacerse lugar a lo peticionado en los términos solicitados no solo en virtud del principio de congruencia, sino también porque es un modo de mantener la protección del derecho de los consumidores frente al fuerte contexto inflacionario que atraviesa nuestro país.

Por otra parte la falta de restitución del dinero abonado por los pasajes que no fueron utilizados, configura un hecho antijurídico, por cuanto la demandada no ha probado en autos que el pago retenido fuera debido o que su reintegro hubiera resultado imposible por causas que le fueran ajenas, es decir, que obedeciera a un caso fortuito o de fuerza mayor. Es por ello que en razón de las disposiciones del art. 1090 del CCyCN, en el caso correspondía la resolución del contrato cuya finalidad se vio frustrada, lo que acarrea indefectiblemente la desaparición de la causa del pago realizado por el actor, el que debió ser restituído en los términos del art. 1760 del CCyCN.

Es por ello que habiendo certificado por Secretaría mediante la página web de la demandada ([www.aerolíneas.com.ar](http://www.aerolíneas.com.ar)) que al día de la fecha del dictado de la presente el valor del pasaje para dos adultos con destino a la ciudad de Nueva York partiendo desde el Aeropuerto Internacional Ezeiza el 09/02/2024 y regresando a los 17 días desde la ciudad de Miami (tal como fuera originariamente contratado) es de Pesos Cuatro Millones Novecientos Veintinueve Mil Quinientos Doce con 60/100 (\$ 4.929.512,60). Es entonces por dicho monto que corresponde hacer lugar a la indemnización pretendida como daño emergente en concepto de restitución del costo de los dos pasajes ida y vuelta que fueran abonados por la actora y cuyos vuelos se cancelaron sin haberse restituído lo pagado; sin perjuicio de los intereses que correspondan aplicarse hasta la fecha de su efectivo pago.

#### **b.- Daño Moral**

Reclama por este concepto la actora la suma de \$ 200.000 en función de todas las molestias, complicaciones y avatares que la tediosa situación consistente en haber planeado y abonado un viaje de ocio y placer y que se transforme en un peregrinar de innumerables reclamos telefónicos, por correo electrónico, carta documento y finalizar con una acción judicial por haber perdido no solo la posibilidad de viajar sino el monto de lo pagado.

En cuanto al daño moral, se lo ha conceptualizado ya sin discusión como aquellos padecimientos y afecciones de índole espiritual, que pudiera sufrir la víctima de un accidente, así como las angustias que conlleva su recuperación; sujetos a un parámetro de naturaleza subjetivo, desde que no puede objetivarse esa cuantificación que, por su naturaleza misma ese daño se haya condicionado a las especiales circunstancias que rodean a cada persona.

Es conteste la doctrina en afirmar que el mismo debe ser regulado por los jueces

con suma prudencia, dentro del mayor grado de equidad, de modo tal que la compensación no constituya un motivo de enriquecimiento sin causa, ni tampoco una mera expresión simbólica inadecuada a la entidad del agravio padecido. Así se ha dicho que: *“La determinación del daño moral no se halla sujeta a parámetros objetivos, pues las aflicciones se producen en el ámbito espiritual de la víctima, por lo que su valoración debe efectuarse según la cautelosa discrecionalidad del juzgador ceñido a considerar la situación personal de aquella”* (CNCiv., Sala G, 2008/02/12, La Ley Online).

Se ha sostenido en reiteradas oportunidades que *“...no existen pautas exactas para su cuantificación (sobre el daño moral) y que es difícil precisar el sufrimiento de quien lo ha padecido”*. Al decir de Morello, Sosa y Berizonce *“(...) que el monto del daño moral es de difícil fijación, que no se halla sujeto a cánones objetivos, ni a procedimiento matemático alguno, correspondiendo atenerse a un criterio fluido que permita computar todas las circunstancias del caso, sobre la base de la prudente ponderación de la lesión a las afecciones íntimas de los damnificados y a los experimentados, hallándose así sujeto su monto a la circunscripción y discrecionalidad del juzgador”*. (Cf. Códigos Procesales..., T° II, Pág. 239”).

Así, la indemnización del daño moral no requiere guardar proporción con la del perjuicio material, ya que responde a otras razones, gozando los magistrados de un amplio arbitrio para su determinación, toda vez que se tiene por acreditado por la sola comisión del acto antijurídico, es una prueba *in-re ipsa* y surge inmediatamente de los hechos mismos. Se ha sostenido que, para que este rubro resulte procedente, no se requiere la producción de prueba directa, sino que puede tenérselo por comprobado ante la razonable presunción de que el hecho que motiva el juicio ha generado un padecimiento espiritual susceptible de justificar dicha indemnización (cfr. Llambías, Jorge J., “Tratado de Derecho Civil”, t. I, p. 331).

Conforme se explicó, sin perjuicio de reconocer la difícil tarea que resulta cuantificar este rubro -por cuanto debe mensurarse y traducirse en dinero una lesión de índole espiritual- lo que supone la vinculación entre la gravedad objetiva de las lesiones y su repercusión en la esfera vital de la persona damnificada.

En las relaciones de consumo debe considerarse que la parte débil de la relación ha depositado diversos estándares de confianza, seguridad y una expectativa de

satisfacción -ante el carácter profesional del proveedor-, que si luego se ven frustrada, tal como ocurrió en el caso de autos, sin dudas proyecta sus efectos en el plano de las afecciones legítimas. Por su parte y tal como refería anteriormente, conforme lo dispone el art. 40 de la LDC la responsabilidad del proveedor de bienes y servicios es objetiva lo que implica que el incumplimiento de las obligaciones a su cargo conlleva necesariamente el deber de responder por los daños ocasionados a los consumidores o usuarios, destinatarios finales de los bienes o servicios contratados, a menos que aquél demuestre que la configuración de algún eximente que lo libere de responder.

Teniendo en cuenta estos parámetros y la repercusión que en los sentimientos de la Sra. Bordón se generaron ante la expectativa en un viaje junto a su pareja con finalidad de visitar a su hija, que si bien fue frustrado por la pandemia, luego ante los reclamos y la falta de respuesta a su solicitud de dejar abierto los boletos de acuerdo a la fecha que le informaron, la posterior cancelación y falta de reembolso de lo abonado, y el sentimiento de impotencia que razonablemente puede haber sufrido con motivo de verse obligada a litigar, corresponderá hacer lugar al reclamo por daño moral solicitado.

Como resultado de ponderar todo lo anterior encuentro razonable, justo y equitativo otorgar en el supuesto la suma de Pesos Doscientos Mil (\$200.000), a la que corresponde adicionar una tasa de interés del 8% anual (Conforme doctrina legal del STJRN "LOZA LONGO") desde la fecha del hecho (cancelación de los pasajes el 18/03/2021) y hasta la fecha de la presente sentencia, luego de lo cual devengará un interés moratorio, de corresponder, conforme la tasa fijada por el STJRN ("JEREZ", "GUICHAQUEO", "FLEITAS"), suma que calculada conforme la herramienta prevista para ello en el sitio web de nuestro poder judicial, asciende a \$ 246.378,08.

### **c.- Daño punitivo**

Con fundamento en el art. 52 bis la actora solicita que en virtud de los incumplimientos incurridos por la demandada, se aplique una multa en concepto de daño punitivo por la suma de \$ 300.000.

El art. referido por la actora establece que *"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"*

Se ha dicho que los daños punitivos *"son sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro"*

La jurisprudencia ha afirmado que *"no caben dudas respecto a que los daños punitivos constituyen una de las expresiones más claras de la función preventiva y sancionatoria aludida y sirven como instrumento desincentivador o de castigo de inconductas varias"*.

Por otra parte nuestro Superior Tribunal de Justicia ha dicho en el fallo "COFRE", (SD nro. 9, del 04/03/21) que el daño punitivo *"...se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares"; y que: "...en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro s/Sumarísimo" del 03.03.2020)...Es que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva. (Cf. Pizarro, Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949)"*.

En el caso que nos ocupa quedó demostrado que la Aerolínea demandada no brindó un trato digno a la actora tendiente a atender su reclamo, limitándose a brindar respuestas automáticas mediante un sistema que encasilla las posibilidades de consultas o reclamos, tal como se advierte de las capturas de pantalla de WhatsApp e impiden acceder a un canal de atención personalizada que permita explicar la situación que se atraviesa y de esa manera contar con la posibilidad de recibir una solución. Asimismo, advierto que tanto con la Carta Documento remitida como con la mediación a la que fue citada la demandada, existieron alternativas para evitar tener que llegar a una instancia judicial y transitar un proceso de más de dos años con demoras innecesarias; sin embargo no hubo respuesta alguna por parte de la Aerolínea y obligaron a la actora a contratar los servicios profesionales de un abogado para hacer valer sus derechos.

Considero por ello que hubo una conducta reprochable por parte de aerolínea demandada, la que, no sólo radica en no haber dado una respuesta a los reclamos de la actora sino también en no haber afirmado haber reembolsado el monto de los pasajes sin haber acreditado tal extremo, deviene aplicable el daño punitivo, el que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

En cuanto al monto que se reclama por tal concepto aparece como razonable si tenemos en cuenta la gravedad del hecho, la indiferencia de la aerolínea demandada y su posición dominante. Tal es así que ni siquiera en estas actuaciones ha podido demostrar los motivos o causas de su incumplimiento contractual; todo lo cual evidencia un manifiesto desinterés en su accionar y en las consecuencias que con tal conducta pudo ocasionar

En virtud de ello, y teniendo en cuenta la finalidad del daño punitivo que consiste en disuadir las conductas futuras de los proveedores, que, como en este caso afectaron los derechos del consumidor, entiendo prudente admitir el daño punitivo por la suma de Pesos Setecientos Mil (\$ 700.000), suma que se fija a la fecha del presente, con lo cual no lleva intereses, sin perjuicio de los que correspondan adicionarse hasta la fecha de su efectivo pago.

**d)** En relación a la aplicación de intereses punitivos que solicita la actora, por todo el tiempo transcurrido desde que debió resarcir a la actora, considero que en virtud de lo expuesto al desarrollar el acápite anterior referido a los daños punitivos al que me remito, el rubro no tiene chances de prosperar.

**IV.-** Conforme lo establecido en el art. 68 del CPCyC y en atención a la forma en la que se resuelve la presente causa, las costas se imponen a la demandada perdidosa.

Por todo ello, **RESUELVO:**

**I.** Hacer lugar a la demanda interpuesta por MARTA BEATRIZ BORDON contra AEROLINEAS ARGENTINAS SA y CONDENAR a esta última a abonar a la actora dentro del plazo de diez (10) días, la suma de Pesos Cinco Millones Ochocientos Setenta y Cinco Mil Ochocientos Noventa con 68/100 centavos (\$5.875.890,68), en concepto de capital e intereses conforme lo establecido en los considerandos, sin perjuicio de los que puedan corresponder aplicarse hasta la fecha de efectivo pago. (Cf. Art. 163 y ccdtes. del CPCC).

**II.** Las costas se imponen a la demandada vencida, objetivamente perdidosa (Cf. Art. 68 y ccdtes. del CPCC).

**III.** **REGULAR** los estipendios profesionales de los letrados del actor Abogados Gastón Apcarián, Julio Tarifa y Mariana Manzano en conjunto, en la suma de Pesos Un Millón Trescientos Dieciseis Mil Ciento Noventa y Nueve con Cincuenta centavos (\$ 1.316.199,50) que serán distribuidos en función de las etapas cumplidas de la siguiente manera: Al letrado Gastón Apcarián la suma de Pesos Un Millón Ciento Siete Mil Doscientos Setenta y Ocho con 93/100 centavos (\$1.107.278,93) (MB.5.875.890,68) (MB x 16%) (1 etapa /3 + 2 etapas + 40% por apoderamiento). A los letrados Julio Tarifa y Mariana Manzano la suma de Pesos Ciento Cuatro Mil Cuatrocientos Sesenta con 27/100 centavos (\$ 104.460,27) para cada uno de ellos (1 etapa / 3 para cada uno de ellos) (Cf. Arts. 6, 7, 8, 10, 19, 38, 39 y ccdtes. de la L.A)

Al Abogado Tristán Iribarne, apoderado y patrocinante de la demandada, la suma de Pesos Setecientos Doce Mil Novecientos Cuarenta y Uno con 39/100 centavos (\$ 712.941,39) (2/3 etapas. 13% + 40% del MB \$5.875.890,68 Cf. Arts. 6, 7, 8, 10, 19, 38, 39 y ccdtes. de la L.A.

Cúmplase con la ley N° 869.

**REGULAR** los emolumentos del perito Informático Aldo Fabián Capitán en la suma de Pesos Doscientos Noventa y Tres Mil Setecientos Noventa y Cuatro con 53/100 Centavos (\$293.794,53)(Cf. 5% del MB. \$5.875.890,68) (Cf. Art. 18 Ley 5069).

Se deja constancia que para efectuar dicha regulación se han tenido en cuenta la naturaleza y extensión de las tareas realizadas, así como el resultado objetivo del pleito; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo;

**IV.** Incorporar la presente al Protocolo Digital de Sentencias y hágase saber que quedará notificada conforme los términos de la Acordada N° 36/2022, Anexo I, Art. 9

inc. "a".

**Mauro Alejandro Marinucci**  
**Juez**