

Viedma, 23 de junio de 2025.

EXPEDIENTE: "RICHMOND, NICOLE Y OTROS C/ DESPEGAR.COM.AR. S.A. S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS, DENUNCIA LEY 24.240 -" EXPTE. N°VI-00590-C-2022.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 18/08/2022 se presentan Nicole Richmond y Joaquín Rocha, por su propio derecho e inician demanda de cobro de pesos y daños y perjuicios contra Despegar.com.ar SA por la suma de \$ 1.410.673,43, con fundamento en la falta de reintegro y/o reembolso de las sumas de dinero abonadas, y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, con expresa imposición de costas. Asimismo, solicitan el beneficio de litigar sin gastos en los términos del art. 53 de la LDC.

Refieren que en fecha 26/11/2019 adquirieron dos pasajes aéreos a sus nombres por medio de la plataforma Despegar.com.ar por la suma de \$123.735, los que fueran abonados por medio de la tarjeta de crédito 53106679554675518, de titularidad de la señora Sonia Inés María García, madre de la Sra. Richmond. Alegan que dichos pasajes eran de ida y vuelta, desde Ezeiza (Argentina) a Bangkok (Tailandia), con escala en Adís Abeba a realizarse entre el 23/03/2020 (ida) y 15/04/2020 (vuelta) por medio de la Aerolíneas Ethiopian Airlines.

Sostienen que a consecuencia de la pandemia COVID-19, los servicios contratados no pudieron ser utilizados en las fechas convenidas. Argumentan que a inicios del mes de marzo intentaron comunicarse vía e-mail y telefónica con la accionada para saber qué iba a ocurrir con los pasajes y conocer así los pasos a seguir ante la situación. Afirman que decretada la cuarentena obligatoria, el 19/03/2020, aún no contaban con ninguna información pese a que su vuelo estaba a cuatro días de salir.

Agregan que la accionada no se había comunicado para brindar información pertinente y que en la plataforma Mis Viajes figuraba que el vuelo se iba a realizar de todos modos, en tanto no se encontraba afectado por las restricciones sanitarias. Como consecuencia de esto, era muy difícil entablar comunicación telefónica.

Manifiestan que junio de 2020 recibieron un correo en el que les ofrecían reprogramar el viaje y les informaron que sus pasajes se encontraban abiertos, pero con la salvedad de que los pasajes podían ser utilizados solo con la aerolínea Ethiopian Airlines. Posteriormente tomaron conocimiento de que la aerolínea no operaría más en Argentina, por lo que frente a esta incertidumbre solicitaron a Despegar la devolución de lo abonado sin respuesta alguna.

Expresan que luego de insistir recibieron una respuesta insatisfactoria de la plataforma, la cual solo les decía que la aerolínea no permitía la devolución del ticket, solo dejarlo abierto.

Refieren que, ante la incertidumbre, las respuestas evasivas o deficientes se vieron obligados a iniciar el reclamo ante Defensa del Consumidor, Expte. N° 202234-2021 en el que solicitaban la reprogramación de los vuelos, aceptando incluso otra aerolínea y/o destino. Agrega que la demandada sostuvo una actitud reticente, llegando incluso a trasladarles el peso de las consecuencias disvaliosas de la pandemia.

Manifiesta que luego, ya en la segunda mitad del año 2021, la demandada les informó que supuestamente se había comunicado internamente con la aerolínea Ethiopian Airlines y que ésta habría ofrecido reintegrarles las sumas abonadas. Les informaban que en función de ello Despegar les ofrecía reintegrarles \$108.638,60. Manifiestan que rechazaron tal propuesta, exigiendo que el monto abonado con más su actualización sea reconocido en millas para poder utilizar otro viaje ofrecido por Despegar o bien que les abonen lo mismo que ellos pagaron con más la suma correspondiente a su actualización. Aclaran que la suma ofrecida no alcanzaba a cubrir el valor por ellos abonado a Despegar. Indican que el valor de lo abonado equivalía en 2019 a la suma de U\$S2.000. Explican que la demandada ratificó su ofrecimiento rechazando su propuesta. Destacan que los pasajes fueron adquiridos en la plataforma, y esta ha percibido los montos abonados por los actores, ha comercializado los pasajes, más no ha brindado ningún tipo de información ni ofrecido alternativas que no impliquen a los actores mayores pérdidas.

Efectúan el encuadre dentro del régimen consumeril. Describen su pretensión la cual consiste en el daño emergente o restitución de las sumas abonadas en concepto de pasajes, daño extrapatrimonial o moral y daño punitivo.

Fundan en derecho, ofrecen prueba y concretan su petitorio.

2.- En fecha 22/08/2022 se asigna al trámite el proceso sumarísimo, se tuvo presente el beneficio de gratuidad y se ordenó la vista al Ministerio Público Fiscal.

3.- En fecha 13/02/2023, comparece la demandada, Despegar.com.ar mediante apoderada, contesta la demanda, niega los hechos relatados, dando su propia versión, opone excepción de incompetencia (por la vía de la declinatoria) en los términos del art. 5 y ss. del CPCC (Ley P 4142 vigente al momento de la contestación de demanda).

Solicita que se resuelva la excepción como de previo y especial pronunciamiento, y consecuentemente se remitan las actuaciones al Fuero Federal ante el carácter

manifiesto de la cuestión. Expresa que el fundamento parte de la base de un contrato de transporte internacional que se entiende incumplido según lo prescripto en el art. 198 del Código Aeronáutico y art. 42, inc. b) de la ley 13.998, entre otras normas.

Sostiene que surge de los hechos relatados por la actora en su demanda y de su pretensión, que el proceso versa sobre un reclamo económico derivado de la disconformidad de los accionantes en torno a las políticas aplicadas por una aerolínea, Ethiopian Airlines, a un contrato de transporte aéreo. Argumenta que tal circunstancia tiene como punto de partida la cancelación provocada con motivo de la pandemia mundial COVID-19. Agrega que la actora omitió codemandar a la aerolínea, que resulta la eventual exclusiva responsable de este caso.

Manifiesta que la relación jurídica “contrato de transporte aéreo” es efectivamente entre la persona jurídica que tiene expresa capacidad jurídica para tal actividad y la parte actora. Señala que reclamar a su parte el reintegro del valor del pasaje actualizado, implica un claro caso de ejercicio anti funcional de su derecho, bajo el pretexto de una posición de inferioridad y/o una supuesta debilidad de su parte.

Argumenta que el reintegro y/o reembolso del billete de viaje corresponde a las empresas aéreas que son quienes cobran al momento de su emisión. Plantea también la falta de legitimación pasiva de su parte por considerar que carece de aptitud para ser demandada, según la pretensión planteada por la actora en su escrito postulatorio.

Manifiesta que ella cumplió con diligencia las obligaciones que le impone la ley respecto de la información, así como con la entrega de los elementos necesarios para el embarque del vuelo y los comprobantes de los vouchers correspondientes, y que solicitar el reintegro de las sumas de dinero por los actores a debe ser dirigido a la aerolínea.

Peticiona y fundamenta la citación como tercero en los términos del art. 94 del CPCCN a la línea aérea Ethiopian Airlines Enterprise y denuncia el domicilio sito en Carlos Pellegrini 1163 Piso 10º, CABA. Considera que es la aerolínea quien comercializó los servicios adquiridos por la actora, percibió el valor por las reservas y quien, en definitiva, frente al reclamo de ellos no flexibilizó sus políticas de cancelación y reembolso de acuerdo a los hechos suscitados en autos.

Formula su oposición a la extensión del beneficio de gratuidad peticionado por la actora. Manifiesta en ese sentido que la asimilación pretendida entre el beneficio de litigar sin gastos y de la justicia gratuita- no es procedente-, ya que el primero incluye a las costas y gastos causídicos que el segundo no comprende.

Cita doctrina y jurisprudencia que entiende aplicable al caso, ofrece prueba e impugna la liquidación practicada por la actora toda vez que la considera improcedente.

Funda en derecho, formula reserva de acudir al STJ, subsidiariamente plantea el Caso Federal y concreta su petitorio.

4.- En fecha 19/04/2023 se ordena el traslado la actora. En su respuesta, la actora señala que el presente proceso persigue la reparación de los daños provocados por el incumplimiento del contrato de consumo efectuado con Despegar.com.ar. Agrega que el incumplimiento denunciado consiste en la falta de devolución de las sumas por servicios no utilizados, falta de información precisa y adecuada acerca del estado de las reservas y solicitud de reprogramación de los vuelos realizadas desde un principio.

Sostienen que la reparación debe ser tratada bajo el sistema de protección de la Ley de Defensa del Consumidor debiendo actuar los juzgados ordinarios del domicilio del consumidor si así lo eligiera éste. Seguidamente se opone a la excepción de falta de legitimación, manifiesta el rechazo por improcedencia de la citación de tercero peticionada y la oposición al beneficio de gratuidad, conforme los argumentos que invocan a favor de su postura.

Finalmente enumera la documentación que expresamente desconoce.

5.- En fecha 10/05/2023 se corrió vista al Ministerio Público Fiscal, el Sr. Agente Fiscal en turno entendió que la pretensión principal de la parte actora radica en un resarcimiento económico por incumplimiento del contrato de transporte aéreo invocado y cancelado debido al COVID-19, por lo que la controversia a resolver tiene más que ver con una relación de consumo que con normas que regulan el transporte aéreo, por lo que dictamina que el suscripto resulta competente para entender en los presentes actuados conforme lo estipulado en al art. 52 LDC, correspondiendo atender la pretensiones deducidas por el actor en su demanda y no a las defensas opuestas por la demandada (art. 5 CPCC Ley 4142 vigente al momento de su intervención).

6.- En fecha 26/06/2023 se emite sentencia interlocutoria en la cual resolvió rechazar la excepción de incompetencia interpuesta por Despegar.com.ar SA, hizo lugar a la citación como tercero de la firma Ethiopian Airlines Enterprise y se manifestó en lo atinente al beneficio de gratuidad estatuido en el art. 53 de la LDC.

7.- En fecha 04/07/2023 la demandada Despegar.com.ar SA apeló la resolución dictada respecto de la competencia del suscripto. Por tal razón en fecha 05/07/2023 se concedió el recurso en relación y con efecto suspensivo.

8.- En fecha 26/07/2023 la demandada Despegar.com.ar SA fundamentó su postura y en

fecha 07/08/2023 hizo lo propio la actora.

En fecha 14/08/2023 se elevaron las actuaciones a la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de la Ira. Circunscripción.

En fecha 02/02/2024, movimiento I0025, la Alzada resolvió rechazar la apelación interpuesta por la demandada en fecha 04/07/2023 y confirmar la sentencia dictada en fecha 26/06/2023 con costas.

9.- En fecha 18/04/2024 se presenta Ethiopian Airlines Enterprise mediante apoderado, contesta la demanda, niega los hechos relatados, dando su propia versión, opone excepción de incompetencia debido a la materia, y del territorio y falta de legitimación pasiva en los términos del artículo 2 del Código Aeronáutico, Convenio de Varsovia y de Montreal, Resolución 1532/1998 del entonces Ministerio de Economía, doctrina y jurisprudencia aplicable al caso.

Reitera la oferta del reembolso ofrecido correspondiente al precio del billete actualizado a la tasa activa del Banco Nación.

Desconoce en forma expresa la documentación presentada por la parte actora. Asimismo, solicita que se resuelva como de previo y especial pronunciamiento las excepciones interpuestas y en consecuentemente se remitan las actuaciones al Fuero Federal ante el carácter manifiesto de la cuestión. Expresa que el fundamento parte de la base de un contrato de transporte internacional que se entiende incumplido según lo prescripto en el art. 198 del Código Aeronáutico, entre otra normativa.

Efectúa un relato de los hechos, y expresa que la cancelación de los vuelos no resulta imputable a la aerolínea. Sostiene que la pandemia de COVID-19 tuvo como consecuencia el dictado de normativa estatal obligatoria que resultó ajena a la voluntad de las aerolíneas. Alude al Decreto 260/2020 de Emergencia Sanitaria y desarrolla las restricciones detalladas en el mismo y complementa su postura planteando lo establecido en el art. 8 de la Resolución 1532/1998 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de la República Argentina.

Argumenta que los pasajes fueron emitidos por la Agencia de Viajes Despegar.com.ar SA e indica que Ethiopian Airlines Enterprise le manifestó a la codemandada su política de reprogramación y reembolso de billetes de pasaje a fin de que la agencia trasladara la información a los pasajeros.

Expresa que Despegar.com.ar SA era su único interlocutor válido, pues al intervenir una agencia de viajes, la comunicación debe hacerse entre la aerolínea y la agencia de viajes y esta última con su cliente, pasajero, conforme está establecido por las normas IATA y

el manual de agencias de viajes. Destaca la obligatoriedad de esta normativa toda vez que se encuentran establecidas para defender a los pasajeros.

Abunda diciendo que el trato comercial se da entre los actores y la codemandada; por lo que destaca que si Despegar brindó información imprecisa para que la parte actora pudiera solicitar la reprogramación de los billetes de pasaje, es la agencia la responsable por su deficiente asesoramiento o trato comercial con su cliente. Es decir, a la empresa competía la obligación de informar a los actores sobre las nuevas fechas de vuelo y sobre las condiciones para reprogramar los vuelos o sobre eventuales reembolsos corria a cargo de la agencia de viajes quien era la que tenía relación comercial y conocimiento de la actora, quien era su cliente.

Sostiene que, como consecuencia de la relación existente entre la actora y la codemandada Despegar.com.ar es a esta última a quien le compete el reembolso que se reclama.

Señala la ausencia de daños que reclama la actora, argumenta que la legislación aplicable en este caso es la relativa al contrato de transporte aéreo por lo que enfatiza la aplicación correspondiente de la normativa dispuesta en el Código Aeronáutico, la Resolución N° 1532/1998 y el Convenio de Montreal. Manifiesta que, como consecuencia, resulta improcedente la aplicación de la LDC y el Código Civil y Comercial de la Nación.

Invoca la limitación de la responsabilidad establecida en el Convenio de Montreal de 1999 (Ley 26451) y desconoce la totalidad de la documentación presentada por la parte actora.

Impugna la liquidación practicada, ofrece prueba, funda en derecho, hace reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

10.- En fecha 19/04/2024 se ordena el traslado a la actora, quien en fecha 02/05/2024 se presenta y manifiesta que el planteo de las excepciones efectuadas por la demandada ya ha sido resuelto mediante Sentencia Interlocutoria de fecha 26/06/2023. Asimismo, la actora destacó que la falta de legitimación pasiva interpuesta por Ethiopian Airlines Enterprise no ha sido fundada por la aerolínea. Ello así toda vez que esta ha sido traída al proceso por la codemandada en caso de que corresponda la acción regresiva en los términos del art. 94 CPCCN.

11.- En fecha 14/05/2024 se hizo saber a la demandada Ethiopian Airlines Enterprise que, respecto de la excepción de incompetencia, de conformidad a lo resuelto en fecha 26/06/2023, debía estarse a lo allí resuelto.

Asimismo, respecto de las excepciones de legitimación pasiva interpuesta por la demandada -como defensa de fondo- y la citada como tercero, se tuvo presente la formulación efectuada y se difirió su tratamiento para la definitiva.

En igual fecha, ante la existencia de hechos controvertidos, se fijó audiencia preliminar del artículo 361 del CPCC (Ley 4142 vigente al momento de su dictado) de lo que da cuenta el acta de fecha 01/08/2024 y ante la imposibilidad de avenimiento, se fija el objeto de la prueba.

12.- En fecha 27/03/2025 se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del término probatorio, se decreta la clausura y se ponen los autos para alegar. La actora presentó alegatos en fecha 09/04/2025 y lo propio hizo la codemandada, Despegar.com.ar en fecha 03/04/2025, haciendo lo propio la codemandada Ethiopian Airlines Enterprise en fecha 07/04/2025.

El día 20/05/2025, se llama a autos para sentencia providencia que se encuentra firma y motiva la presente.

ANALISIS Y SOLUCION DEL CASO:

I.- De acuerdo con el modo en que la Litis quedara trabada, la cuestión a resolver radica en determinar si corresponde o no atribuir responsabilidad en el marco de la relación que ha unido a las partes conforme a la Ley de Defensa al Consumidor, y en su caso determinar la procedencia o no de los rubros requeridos, como asimismo la cuantificación de estos.

II.- Corresponde precisar entonces qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen. Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CCyC y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según como se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigor de esta.

La segunda regla es que la ley es irretroactiva, sea o no de orden público. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. (Kemelmajer de Carlucci, Aída. La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes. Rubinzal Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2.015).

La misma jurista explica respecto de esta norma que "parece conveniente que, en estos contratos de consumo, la regla sea invertida (refiriéndose en relación a los contratos en

curso de ejecución donde deben regirse por la vieja ley supletoria que forma parte de ellos) en el sentido de que, al contrato de consumo en curso de ejecución, le sean aplicables las nuevas leyes supletorias que puedan sancionarse, siempre y cuando, obviamente por fidelidad a un principio cardinal que informa la materia, sea más favorable al consumidor. O sea, las leyes de protección de los consumidores sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata". Pero luego aclara "en mi opinión, la norma no dispone la aplicación retroactiva de la nueva ley, sino su aplicación inmediata. Fundo mi posición no solo en las palabras de la ley que en el párrafo tercero se refiere a la aplicabilidad inmediata, sino en el párrafo segundo que impide la aplicación retroactiva, sean o no de orden público". Explicando para concluir que "la relación de consumo, efectos aún no producidos, extinción aún no operada, regidos por la nueva ley; si es más favorable al consumidor". (Kemelmajer de Carlucci, Aída. La aplicación del Código Civil y comercial a las relaciones y situaciones jurídicas existentes. Rubinzal Culzoni, 1era edición. Santa Fe. 2015. Pág. 60/61 y 63).

Se agrega a lo antes dicho que los actores fundan su pretensión en normas de derecho común.

Al respecto se ha dicho con relación a la competencia ya asumida por el suscripto y en especial en cuanto al derecho aplicable que "Los actores apelantes reclaman en autos los daños y perjuicios que alegan haber sufrido por el incumplimiento de cierto contrato de transporte aéreo, sumado al trato brindado al momento de solicitar las re programaciones e información pertinente frente al estado de los pasajes oportunamente adquiridos y abonados; lo cual tendría directa relación con los derechos de los usuarios de servicios de transporte aerocomercial. Se trata, como es claro, de una cuestión que involucra la operatoria comercial de las demandadas, quienes se han vinculado con los pretensores en función de normas de derecho privado, que, en lo que al caso interesa, conciernen a los derechos del consumidor, no a la regulación contenida en las normas aeronáuticas. Importa atender a la sustancia del conflicto expresado en la demanda, el que da cuenta de que lo cuestionado no es la razón por la cual el vuelo contratado habría sido cancelado, sino la falta de oportuna restitución de lo pagado por un servicio no prestado y los daños consecutivos al hecho. Es decir, no puede pasarse por alto que el reembolso reclamado deriva de la frustración misma del contrato, dada la imposibilidad de utilizar los pasajes adquiridos, todo lo cual se demandó con sustento en normas de derecho común y relativas a un contrato de consumo, con exclusión de las que regulan la actividad de aeronavegación. Por lo expuesto y en consonancia con lo propiciado por

la Fiscal General se resuelve admitir el recurso de apelación interpuesto por la actora y revocar la resolución impugnada en la cual la a quo hizo lugar a la excepción de incompetencia deducida por las demandadas". (CNCom. Sala F; 12/04/2024; Rubinzal Online /RC J 3270/24, autos "Martó, Aldo Mario y otro vs. Alitalia Societa Aérea Italiana S.P.A. y otro s. Sumarísimo").

En virtud a lo antes enunciado, será de aplicación la normativa regulada por el CCyC y la ley de Defensa del Consumidor vigente (Ley N° 24.240 ref. 26.361),

III.- Entonces, de conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, Teoría General de la Prueba Judicial, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, T° 1, pág. 15).

Cada litigante debe aportar la prueba de los hechos que invocó y que la contraria no reconoció; en particular, los hechos constitutivos debe probarlos quien los invoca como base de su pretensión y los hechos extintivos e impositivos, quien los invoca como base de su resistencia. Devis Echandía sostiene que corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición -pretensión o excepción- lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable, o, dicho de otro modo, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición procesal. La alegación es requisito para que el hecho sea puesto como fundamento de la sentencia si aparece probado, mas no para que en principio la parte soporte la carga de la prueba. (Devis Echandía Hernando, Teoría general de la prueba judicial., Buenos Aires, Ed. Zavalía, T 1, pág. 490 y ss).

Ahora bien, este principio, como toda regla general, no es absoluto. Así la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que las reglas atinentes a la carga de la prueba deben ser apreciadas en función de la índole y características del asunto sometido a la decisión del órgano jurisdiccional, principio éste que se encuentra en relación con la necesidad de dar primacía por sobre la interpretación de las normas procesales a la verdad jurídica objetiva, de modo que su esclarecimiento no se vea perturbado por un excesivo rigor formal (CSJN in re "Baiadera, Víctor F., LL, 1.996 E, 679).

Por ello, no resulta un dato menor recordar en este apartado que conforme lo dispone de

manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica -entre las que incluyo la inmediatez del juez de primera instancia-.

No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. (conf. art. 356 CPCC titulado apreciación de la prueba).

A ello se debe agregar, aunque parezca redundante, que tampoco existe la obligación de fundar la razón por la cual descarta o no alude de manera específica a otros medios probatorios. No cabe entonces sino concluir que la primera regla interpretativa al hacer mérito de la valoración probatoria efectuada por el magistrado -sin eludir la posibilidad del error- es que la prueba soslayada no conducía, a su entender, a la averiguación de la verdad objetiva del caso. Y con relación a la verdad objetiva, debo aclarar que en función de las reglas de interpretación de la prueba basadas en la sana crítica hay una ligazón inescindible entre verdad objetiva y convicción judicial, de modo tal que ambas confluyen para la solución de todo caso traído al examen de los jueces.

IV.- Por otro lado, la LDC también expande sus efectos hacia la carga dinámica de la prueba, ello debido a la dificultad que pueda asir la víctima al probar la causa del daño. "El concepto "carga dinámica de la prueba" "prueba compartida" consiste en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando la verdad objetiva sobre la formal para brindar la efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy difícil comprobación". (Conf. SCJBA Causa "G., A.C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios", C. 117.760, sent. Del 1-IV-2.015).

En efecto, la Ley referida, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba, el art. 40, último párrafo: "Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"; en referencia al prestador del servicio. También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores: "(...) 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. En estos términos, "corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares (...)", por el contrario, "(...) estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas

dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud o misiva, 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". (Aspectos procesales., cit. LL 2010-C-1281 y sigtes.)" (Conf. SCJBA Causa "G., A. C. C/Pasema S.A." y otros s/Daños y perjuicios., C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

V.- Efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y valoraré a la misma conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del CPCC y en definitiva, fundaré mi decisión conforme art. 3 del CCyC y art. 200 de la Constitución Provincial.

Corresponde entonces determinar los hechos controvertidos por las partes de aquellos que no lo están, surgiendo que discrepan en torno a la relación que unió a los actores con las demandadas, en tanto consumidores.

En consecuencia, he de recurrir a continuación a la prueba producida y la valoraré para dar solución al caso aquí planteado.

V.1.- Documental:

V.1.1.- Documentación acompañada por la actora -agregada a Puma en fecha 18/08/2022-: Factura N° 0103-04266413 de fecha 26/11/20219 emitida por Despegar; Detalle y/o vouchers de los pasajes a nombre de Nicole Richmond ticket N° 0719436825398 y Joaquín Rocha Ticket N° 0719436825399 (N° de Reserva 204440109900); Captura de pantalla de e-mail recibidos en la dirección de correo de los actores; Capturas de Pantalla de e-mail enviados a la dirección de correo electrónico de la demandada; Reclamo presentado ante el área de defensa del consumidor de la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro, en fecha 23/07/2021; Presentaciones de Despegar.com.ar en expediente N° 202234-2021 del área de Defensa del Consumidor de la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro; de fecha 15/10/2020 solicitando la prórroga; e-mail enviado al área de Defensa del Consumidor de la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro, solicitando el cierre de la instancia de conciliación y la continuidad del sumario; Acta de Mediación; Constatación de comprobante con CAE obtenido del sitio web de AFIP, respecto a la factura tipo B N° 0103-04266413 (N° CAE 69485730022455).

V.1.2.- Documentación acompañada por la parte demandada Despegar.com.ar -

agregada a Puma en fecha 13/02/2023-: Poder de actuación Judicial otorgado por Despegar.com.ar; Copia de los términos y condiciones de Despegar.com.ar; Planillas BPS; e-mails, vouchers y facturas; Comunicaciones al actor y la aerolínea (descriptas en cinco anexos)

V.1.3.- Documentación acompañada por la parte demandada Ethiopian Airlines Enterprise -agregada a Puma en fecha 18/04/2024-: Poder General Amplio.

V.2.- Informativa:

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-: Expediente digital del reclamo efectuado por los actores "Richmond Nicole y otros c/Despegar.com.ar" EX-2021-00202234- -GDERNE-MEVDC#ART.

Informa que existen en trámite 35 reclamos contra la firma requerida. Las denuncias datan desde el año 2019 a la fecha y entre los motivos enunciados destaca: prácticas abusivas, falta de información, trato indigno, incumplimiento en la oferta y modalidades en la prestación de servicios. Agrega que ha sido sancionado seis veces en el marco de la Ley N.º 24.240 del presente Organismo por los motivos expuestos.

V.2.2.- Área de Defensa del Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires -agregado a Puma en fecha 02/12/2024-: Refiere que la empresa Despegar.com.ar registra un total de 1883 denuncias por presunta infracción a la Ley 24.240, de las cuales 1412 fueron efectuadas con motivo de "incumplimiento total del servicio contratado".

V.2.3.- Área de Defensa del Consumidor de la Nación -agregado a Puma en fecha 09/10/2024-: Destaca que Despegar.com.ar tiene entre los años 2021 a 2024 un total de 15.349 casos. Aclara el motivo del reclamo y detalla las sanciones interpuestas a la empresa en los términos de la Ley 24240.

V.2.4.- International Air Transport Association (IATA Argentina) -agregado a Puma en fecha 24/10/2024-: Acompaña el manual del Agente de Viajes y responde las consultas efectuadas. Refiere que las demandadas se encuentran nucleadas a IATA. Expresa que IATA administra el Sistema de Facturación y Liquidación (BPS por siglas en inglés) en Argentina.

Aclara que la Resolución 824 establece el contrato modelo de agencias de viaje y el 824r contiene las recomendaciones sobre el reembolso de los documentos de tráfico. Manifiesta que Despegar es una agencia acreditada ante IATA que participa del Sistema de Facturación y Liquidación (BPS por siglas en inglés) en Argentina.

Enuncia que cada línea aérea tiene su propia política comercial respecto de la

devolución y cambio de los pasajes. En tal sentido expresa que “En los casos de ventas de pasajes a través de una agencia de viaje acreditada ante IATA, con forma de pago tarjeta de crédito utilizando el código de comercio adherido proporcionado por la línea aérea, la venta efectuada en nombre y representación de la compañía aérea será abonada por la respectiva entidad de crédito a la propia compañía. En cuanto a los reembolsos de pasajes, los mismos serán emitidos en la misma forma de pago del pasaje original, es decir, si el pasaje se pagó con una tarjeta de crédito, la devolución se realiza a la misma tarjeta. Esto implica que, una vez procesado el crédito del reembolso por parte de la línea aérea, el pasajero recibirá el importe de la devolución en el extracto de cuenta de su tarjeta de crédito”.

V.2.5.- Amadeus -agregado a Puma en fecha 15/10/2024-: Manifiesta que no puede brindar la información solicitada ya que ha transcurrido el tiempo por el cual el sistema almacena la información (3 años).

V.2.6.- Federación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo, agregado a Puma en fecha 08/10/2024-: Informa que, de acuerdo a la normativa vigente, las partes del contrato aéreo son transportador y el pasajero. Esto surge tanto de la Resolución 1532/98 MEOyS derogada como así también en el Decreto 809/2024, art. 1.

Agrega que el contacto intermediario surge entre la agencia de viajes y el que contrata sus servicios. Finalmente se refiere a los derechos que asisten al pasajero cuando una aerolínea cancela su vuelo. Entre ellas se encuentra (...) "la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas". Asimismo, refiere que los pasajeros que aceptan la compensación no tienen derecho a efectuar ningún tipo de reclamo posterior. En concreto señala que "el art. 41 establece los derechos del pasajero ante la cancelación anticipada del vuelo, el 42 los derechos del pasajero ante la reprogramación anticipada imputable al transportador, y el 43 los derechos del pasajero a servicios incidentales por alteraciones horarias en la partida del vuelo y sus excepciones en el artículo 44. Todo ello en el capítulo V, Contrato Aéreo de Transporte de Pasajeros”.

V.2.7.- ANAC -agregado a Puma en fecha 16/10/2024-: Informa que "se considera que hay un contrato de transporte aéreo cuando una parte se obliga a trasladar a personas de un lugar a otro, en aeronave y por vía aérea y la otra parte a pagar un precio cierto en dinero. Las partes involucradas son el transportista y el usuario, en este caso los pasajeros". Agrega que las agencias de viajes son intermediarios en la relación entre el pasajero y la aerolínea, con derechos y obligaciones conforme la LEY N° 18.829.

Finalmente sobre qué ocurre "si la aerolínea cancela un vuelo o cambia la ruta se informa que de acuerdo a la Resolución N° 1.532/98 del ex- Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos si debido a circunstancias operativas, técnicas o de índole comercial, el transportador cancela o demora un vuelo o la entrega de equipaje por más de 4 horas, o deniega el embarque porque no puede proporcionar espacio previamente confirmado (overbooking o sobreventa), o no puede hacer escala en el punto de parada - estancia o de destino del pasajero, o causa a un pasajero la pérdida de un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada, el pasajero, tendrá el derecho a su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el pasajero, o a ser re encaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o en los servicios de otro transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio, o a la compensación por embarque denegado de acuerdo a las regulaciones del transportador o a la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas. Asimismo, el transportador debe proporcionar al pasajero, servicios incidentales sin cargo los que incluyen comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino y comunicaciones locales comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en hotel, en el aeropuerto o en la ciudad, cuando la demora de un vuelo exceda las 4 hs y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto".

V.2.8.- Administración Nacional de Aviación Civil -agregado a Puma en fecha 15/10/2024-: Contesta lo solicitado y resalta que, si un estado prohíbe la circulación aérea en su territorio, ingreso y egreso de pasajeros, las aerolíneas deben acatar esa orden. Por tal razón cancelan las operaciones desde y hacia ese estado. Señala, al responder los puntos 2) y 3), "si bien son procedimientos internos entre la aerolínea y la agencia de viajes, el pasajero debería en principio comunicarse con la intermediaria a efectos de gestionar el reembolso/reprogramación de su vuelo".

V.2.9.- Líneas aéreas Iberia -agregado a Puma en fecha 06/12/2024-: La aerolínea responde los puntos planteados y señala respecto del punto 1) debe suspender sus operaciones aérea regular hasta tanto la autoridad de Gobierno disponga la reanudación del tráfico en el espacio aéreo.

En lo relativo al punto 2) expresa que, si "el billete de pasaje ha sido emitido y

comercializado por una agencia de viajes, encontrándose el mismo en dominio de ésta, el pasajero debe comunicarse con la agencia a fin de gestionar el reembolso del pasaje; debiendo la agencia realizar dicha solicitud de reembolso a la aerolínea. Corresponderá el reembolso total del pasaje, en aquellos casos donde el vuelo ha sido cancelado por la aerolínea y el viaje no ha sido iniciado. En caso que el billete hubiese sido utilizado parcialmente, sólo corresponde reembolsar el tramo cancelado y que no fuese reprogramado y/o utilizado por el pasajero. Los reembolsos se realizan en la misma moneda de pago en que fueron comprados los pasajes. Otro aspecto a considerar son los términos y condiciones de la tarifa contratada, si la misma dispone que el billete no es reembolsable en caso de cancelación del viaje antes de la salida, por tanto no corresponde reembolso alguno, pudiendo el pasajero optar por un crédito o bono, o reprogramar su pasaje dentro del período de vigencia de su billete de pasaje".

Al responder el punto 3) indica que "el reembolso se realiza en la misma moneda en que se pagó el billete de pasaje. El valor a reembolsar es el efectivamente percibido por la aerolínea y su cuantía dependerá si el reembolso es con penalidad o no, en un todo de acuerdo a los términos y condiciones del billete de pasaje".

Finalmente contesta el punto 4) y señala que cuando el pasaje fue emitido y comercializado por una agencia de viajes, la reprogramación del pasaje debe ser realizado por la Agencia.

V.2.10.- American Airlines -agregado a Puma en fecha 16/10/2024-: La aerolínea responde los puntos planteados y respecto del primero sostiene que no puede brindar información toda vez que las regulaciones del Estado varían. Agrega que no es su función y actividad, por lo que no puede responder.

Expresa que su página web surgen los términos y condiciones "en los casos en los que el billete haya sido emitido y comercializado por una agencia de viajes, la devolución deberá ser solicitada por el pasajero ante la agencia de viajes, quien deberá realizar la solicitud de reembolso. Respecto del reembolso, debemos diferenciar dos situaciones. Por un lado, en caso de que el billete sea reembolsable, se le devolverá al pasajero el importe total del billete si el viaje no se ha iniciado. Llegado al caso de que el billete se haya utilizado parcialmente, se reembolsará el valor del viaje no utilizado".

Agrega que "En caso de que el billete no sea reembolsable, no se realizan reembolsos en efectivo. Sin embargo, si el pasajero cancela su viaje antes de la salida, se cancelará el mismo y se emitirá un crédito que podrá utilizar para futuros viajes con la aerolínea. A su vez, informo que los reembolsos, en caso de que correspondan, se realizan en la

misma moneda con la cual se abonó el pasaje".

Finalmente sostiene que cuando ha intervenido una Agencia de viajes como intermediaria, "las alternativas de fechas deben ser ofrecidas por la Agencia, quien deberá informar la situación y las distintas opciones de los pasajeros que contrataron a través de ellos".

V.2.11.- United Airlines -agregado a Puma en fecha 23/10/2024-: Responde que en caso de que el Estado resuelva cancelar el ingreso o egreso de pasajeros del país, la aerolínea se ve forzada a cancelar las programaciones horarias hasta tanto se levante la restricción. Aclara que en este caso los pasajeros deben comunicarse con la agencia que intermedió en la compraventa del billete, debiendo además remitir el pedido a la aerolínea que es quien indica si corresponde o no el reembolso o reprogramación. Se manifiesta sobre el reembolso del billete e indica que en esos casos se debe reintegrar el monto abonado en la moneda en la que se adquirió el billete. Finalmente considera que el pasajero debe comunicarse con la agencia que intermedió en la compraventa del billete, debiendo esta a su vez comunicar el pedido a la aerolínea quien confirma si procede o no el reembolso o reprogramación.

V.2.12.- Air France -agregado a Puma en fecha 06/11/2024-: Responde las consultas efectuadas. En tal sentido manifiesta que la aerolínea debería readecuar su operatoria a fin de dar cumplimiento con las medidas adoptadas por el Estado del territorio. Agrega que el protocolo que se utiliza para billetes emitidos bajo numeración de Air France, es de iniciar el reembolso desde el punto de venta original. Si el billete se vendió a través de agencia de viajes, la misma agencia es la responsable de iniciar el trámite de reembolso a través del sistema que utilicen.

Al planteo efectuado en el punto 3) señala que no es posible brindar información genérica. El valor de la devolución, los conceptos y moneda depende de múltiples factores. En respuesta al punto 4) señala "será posible para la aerolínea modificar la reserva del pasajero de manera directa, siempre y cuando el boleto sea de su placa, mientras sea una contingencia de asistencia y la agencia de viajes no esté en sus horarios de funcionamiento. Siempre en primer lugar el pasajero deberá ser asistido por la agencia para recibir ayuda con su reserva, Toda gestión relativa a la reserva que hubiere sido adquirida por a través de agencia de viajes, en principio, debe ser gestionada por tal agencia".

V.3.- Informe pericial contable: Se hizo efectivo el apercibimiento dispuesto en el art. 359 del CPCC.

V.4.- Informe pericial informático subsidiario -agregado a Puma en fecha

11/11/2024-: Elaborado por el Lic. Gastón Semprini, del Cuerpo de Investigación Forense de este Poder Judicial.

Detalló las operaciones realizadas y en lo que aquí importa, constató la autenticidad de los correos que se enviaron a las casillas de correo nicolerichmond09@gmail.com y nirichmond@hotmail.com. Adjuntó una carpeta con las capturas de pantalla y el listado de intercambio en PDF.

Cabe destacar que este informe no ha recibido impugnaciones u observaciones.

He de destacar aquí que, considerando que la actividad desplegada por el perito informático resulta ser un medio conducente relacionado con cuestiones controvertidas entre las partes respecto a la existencia de reclamos por parte de la actora. Por ello la tarea que se le encomendó al experto cobra relevancia fundamental para resolver el conflicto de autos. Es así que, toda vez que se trata de un profesional calificado para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, entiendo conducente otorgar a su opinión experta valor probatorio conforme art. 356 y 424 del CPCC.

V.5.- Declaración Testimonial -audiencia celebrada en fecha 12/09/2024-:

Pablo Fernando Ribodino: Conoce del viaje aéreo y las fechas debatidas en estas actuaciones. Sabe que se canceló, lo sabe cuando volvió a la oficina luego de la pandemia, es compañero de Nicole. Manifiesta que hubo problemas de comunicación, derivaciones, respuestas evasivas. Se reclama cuando la aerolínea no operó más en el país la devolución del dinero. Nicole estaba desesperada, angustiada por la falta de respuesta y porque la aerolínea no operaba más.

Se comunicaba por medio de llamadas telefónicas y por la página. Sabe que le ofrecieron mantener el vuelo en una fecha imposible y luego una suma de dinero baja.

Lucía Belén Rebay: Sabe del viaje, quedaron a la deriva y no tenían respuestas. Se comunicaban por teléfono o por e-mail. Anímicamente estaba mal.

Luciana Albaitero: Sabe que iban a viajar a Tailandia en marzo de 2020. Luego vino la pandemia, y esos vuelos no se pudieron utilizar. Ante los reclamos no tenían respuestas, luego de un montón de llamados le informaron que el pasaje quedaba abierto por un año. Lo sabe por ser compañeros de trabajo, era un viaje esperado, estaban angustiados. Debo recordar que "(...) testigo es la persona física, hábil, extraña al proceso, que viene a poner en conocimiento del tribunal y por citación de la jurisdicción, realizada de oficio, a pedido de parte o de manera espontánea, un hecho o una serie de hechos o

acontecimientos que han caído bajo el dominio de sus sentidos (...)”. Falcón Enrique M. Tratado de la Prueba. Ed. Astrea. Ciudad de Bs. As. 2009. Pág 512.

Asimismo, la valoración que haré de la declaración testimonial de los deponentes se enmarca respecto de lo que han transmitido a la causa y se relaciona directa y exclusivamente con hechos que ha vivido a través de sus sentidos y su propia experiencia.

Es así que he de otorgarles valor probatorio a las testimoniales antes reseñadas, en tanto considero a los testigos idóneos, encontrando veraz el tenor de sus declaraciones -art. 403 del C.P.C.C.-, no obstante, la valoración que de ello se haga en el marco sistémico de un caso que atañe a cuestiones relacionadas con el derecho de consumidores.

V.6.- Instrumental: Agencia de Recaudación Tributaria (Área de Defensa del Consumidor) -agregado a Puma en fecha 26/09/2024-: Remite copia del expediente digital “Richmond Nicole c/Despegar.com.ar” EX-2021-00202234- -GDERNE-MEVDC#ART en el que constan el reclamo vía electrónica efectuado por los actores en fecha 23/06/2021 (mov. 0002-ACTA-2021-00202298-GDERNE-MEVDCART.pdf y obrante en la documentación mov. 0004-COPDI-2021-00202298-GDERNE-MEVDCART.pdf) y la Orden de traslado de la presentación. Consta de 28 movimientos. En el mismo surge una oferta por parte de la demandada Despegar.com.ar y de Ethiopian Airlines Enterprise que no fue aceptada por la actora por resultar insuficiente.

VI.- En base a la prueba producida en autos, corresponde comenzar a resolver en primer orden las cuestiones incidentales.

Así, abordaré a continuación de falta de legitimación pasiva introducida por Despegar.com.ar SA y Ethiopian Airlines Enterprise.

VI.1.- La defensa de falta de legitimación pasiva:

Corresponde recordar que “la legitimación para obrar es la cualidad emanada de la ley que faculta a requerir una sentencia favorable respecto del objeto litigioso”. Se ha dicho a su vez (...), que en el análisis de la excepción sine actione agitur incumbe al juzgador investigar la calidad de quien intenta la acción; y no averiguar si ostenta la titularidad del derecho primario o si esa titularidad ha sufrido menoscabo”. (Morello, Sosa y Berizonce; “Códigos Procesales en lo Civil y Comercial de la Provincia de Bs. As. y de la Nación”, T° IV .B., Ed. Abeledo Perrot, 1.990, Pág. 255/256).

Por otro lado, Fenochietto sostiene que “La legitimación para obrar en la causa - legitimatio ad causam- denota la condición jurídica en que se hallan una o varias

personas en relación con el derecho que invocare en el proceso, ya sea en razón de la titularidad del mismo -v. gr., propietario, acreedor, poseedor, heredero-, o de otras circunstancias idóneas para justificar su pretensión, configurando ello, en todos los casos, un elemento sustancial de la lite, cuya ausencia impide que la sentencia pueda resolver sobre el fondo del pleito. La Corte, en esta orientación, ha sentenciado que `la legitimación para obrar es la cualidad emanada de la ley que faculta a requerir una sentencia favorable respecto del objeto litigioso´ - SCBA, 08/09/76, LL, 1.977 A-350, y AS, 1.976-VII-37-. -Ver. Carlos Fenochietto, “Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires”, Comentado, Anotado y Concordado, 7ma Edición, Editorial Astrea).

Se entiende que la legitimación para obrar en la causa es decir, la legitimación procesal, determina quién puede actuar como parte actora en un proceso determinado (legitimación activa) y frente a quién, como demandado (legitimación pasiva). En suma, la legitimación procesal denota la posición subjetiva de las partes frente al debate judicial, desde el momento en que no es suficiente alegar un derecho, sino además, afirmar su pertenencia a quién lo hace valer y contra quién se deduce, de modo tal que la causa trámite entre los sujetos que, en relación con la sentencia, puedan ser útilmente los destinatarios de los efectos del proceso, y por consiguiente de tutela jurisdiccional.

A lo que agrego, a modo de síntesis “quien cuenta con la titularidad o la aptitud para revestir la calidad de sujeto activo o pasivo de la relación jurídica controversial se encuentra legitimado, es decir, puede ser parte”. (Torres Traba, José M., "Cuestiones de legitimación y personería en el amparo", La Ley del 13/10/2020, 1. TR La Ley AR/DOC/2218/2020).

Despegar.com.ar afirma en su contestación de demanda que el negocio de Despegar resulta ser una agencia de viajes o intermediaria. En tal sentido sostiene que es "es una Agencia constituida para intermediar entre los usuarios y los prestadores de servicios u organizadores (operadores mayoristas) de transporte, hoteles, etc". Argumenta que, de acuerdo con ello, su tarea resulta ser (...) "el contrato de intermediación de viajes, que se realiza con una persona que se compromete a procurar un contrato de organización de viajes o bien una prestación específica. La agencia normalmente celebra contratos de intermediación, ya que no presta directamente los servicios frente al cliente. Por esta razón, responde exclusivamente por la culpa en el cumplimiento de esa prestación y no por el viaje en sí mismo. La responsabilidad surge por el incumplimiento del objeto contractual, cual es la intermediación, la promoción y no la prestación del viaje”.

En igual sentido surge de la instrumental citada “Richmond Nicole c/Despegar.com.ar” EX-2021-00202234-GDERNE-MEVDC#ART, donde la demandada Despegar.com.ar efectuó un ofrecimiento en su nombre y de la citada Ethiopian Airlines Enterprise (ver mov. 0011-COPDI-2021-00202298-GDERNE-MEVDCART.pdf), ver punto IV Informa (fs. 9), donde consta la oferta que fuera rechazada por los actores por insuficiente. Tal circunstancia me permite concluir que nos encontramos frente a una agencia que comercializa pasajes aéreos entre ellos, los de la aerolínea codemandada.

Por su parte, Ethiopian Airlines Enterprise sostiene su falta de legitimación pasiva aduciendo “Los billetes de pasaje fueron emitidos por Despegar.com.ar. Ante la cancelación masiva y obligatoria de los vuelos por la pandemia Covid, mi mandante informó a las agencias de viajes las políticas de re programación y reembolso de los billetes de pasaje a fin de que la agencia traslade dicha información a los pasajeros”. Sostiene que el único interlocutor válido para la empresa resulta ser la co demandada. Agrega (...) “pues al intervenir una agencia de viajes, la comunicación debe ser entre la línea aérea y la agencia de viajes y entre ésta y su cliente, el pasajero, conforme lo establecido por las normas IATA y el manual de agencias de viajes. Vale destacar que dichas disposiciones son obligatorias y van en defensa de los propios intereses de los pasajeros. Todo trato comercial, de asesoramiento y de información y toda gestión del billete de pasaje que la agencia de viajes realice o hubiera realizado en relación a la actora resultan ajeno a mi mandante y no resulta ser de su responsabilidad. Si la agencia de viajes hubiera brindado información incorrecta y/o imprecisa a la actora en relación al plazo que ella tenía para solicitar la re programación de los billetes de pasaje, ésta será responsable por el deficiente asesoramiento o trato comercial brindado a su cliente. Toda información sobre las nuevas fechas de vuelo y sobre las condiciones para re programar los vuelos o sobre eventuales reembolsos corría a cargo de la agencia de viajes quien era la que tenía relación comercial y conocimiento de la actora, quien era su cliente”.

Surge probado, conforme lo han informado IATA -informe agregado a Puma en fecha 24/10/2024- que con relación a la metodología para solicitar el reembolso a través de BSP son establecidas por cada línea aérea en función de las condiciones del boleto de pasaje correspondiente y que adicionalmente, la línea aérea instruye a la agencia cual deberá ser el canal para procesar dicha solicitud de reembolso.

Por su parte, la Federación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo -informe agregado a Puma en fecha 08/10/2024- señala los derechos que asisten al pasajero

cuando una aerolínea cancela su vuelo. Entre ellas se encuentra (...) "la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas". Asimismo refiere que los pasajeros que aceptan la compensación, no tienen derecho a efectuar ningún tipo de reclamo posterior. En concreto señala que "el art. 41 establece los derechos del pasajero ante la cancelación anticipada del vuelo, el 42 los derechos del pasajero ante la programación anticipada imputable al transportador, y el 43 los derechos del pasajero a servicios incidentales por alteraciones horarias en la partida del vuelo y sus excepciones en el artículo 44. Todo ello en el capítulo V, Contrato Aéreo de Transporte de Pasajeros".

Se encuentra acreditado, conforme información brindada por ANAC -informe agregado a Puma en fecha 16/10/2024- que "se considera que hay un contrato de transporte aéreo cuando una parte se obliga a trasladar a personas de un lugar a otro, en aeronave y por vía aérea y la otra parte a pagar un precio cierto en dinero. Las partes involucradas son el transportista y el usuario, en este caso los pasajeros".

A su vez, la Administración Nacional de Aviación Civil informe explicó que -agregado a Puma en fecha 15/10/2024- con relación a la devolución de pasajes "si bien son procedimientos internos entre la aerolínea y la agencia de viajes, el pasajero debería en principio comunicarse con la intermediaria a efectos de gestionar el reembolso/re programación de su vuelo".

Finalmente, no tengo dudas y así lo corroboran las distintas líneas aéreas consultadas, que la comunicación para el reembolso de pasajes adquiridos debe hacerse a través de la Agencia de Viajes.

Se ha dicho al respecto que "Si bien la empresa de viajes recurrente ha esgrimido ser un mero intermediario en miras a quedar exenta de la responsabilidad que se le imputa, lo cierto es que su posición en el mercado la convierte en garante de los servicios y productos que ofrece y, por ende, es la cara visible de ellos, dado que la gente los adquiere porque a la hora de contratar, la empresa les inspira confianza y les da seguridad. Es por ello que debe responder ante los consumidores en forma directa. Por otra parte, tal y como se expresa en la resolución recurrida "la firma no puede evadir las eventuales consecuencias desfavorables derivadas de la relación contractual celebrada con el denunciante toda vez que el art. 40, Ley 24240, establece la responsabilidad solidaria de todos aquellos sujetos que intervinieron en la relación contractual (...) y la doctrina comparte que atendiendo a la relación jurídica anudada entre el denunciante y

la empresa de viajes, conviene precisar que tanto el contrato de viaje, como cualquier otro que celebre la agencia de viajes con un usuario, por cualquier servicio aislado, conforman contratos de consumo, rigiendo por lo tanto la responsabilidad prevista en la Ley 24240". La recurrente nunca fue, ni quiso ser, ni se entendió, parte de la solución. Se mantuvo como un mero receptor e intermediario de los reclamos de los denunciantes y de la información brindada por la empresa aérea, sin comprender que quienes habían contratado los vuelos aéreos, lo hicieron porque era ella quien los había ofrecido y fue con ella con quien contrataron. Además, los denunciantes habían cancelado en su totalidad el viaje contratado, es decir, que más allá de los inconvenientes y razones de fuerza mayor ocasionados por la pandemia mundial y que afectó a todas las partes de la ecuación comercial, lo cierto es que, una vez reactivada la actividad y levantada la barrera sanitaria, eran las empresas las que debían dar cumplimiento a la prestación contratada. Lo contrario, devendría en un enriquecimiento incausado de las empresas en perjuicio de los consumidores. En consecuencia, se confirma la disposición de la Dirección General de Defensa del Consumidor que les aplicó a las empresas denunciadas una sanción de multa, en forma solidaria, de 750.000 pesos por infracción a los arts. 4, 5, 8 bis, 10 bis, 19 y 27, Ley 24240" (Conf. CCCLM Sala 3, Santa Rosa, La Pampa, autos "Air Europa Líneas Aéreas S.A. y otra (Ley 24240 de Defensa del Consumidor) s. Recurso directo" 25/03/2024; Rubinzal Online / RC J 2696/24).

Aplicadas estas definiciones al caso, observo que de la prueba producida ha surgido que la cadena de comercialización del producto adquirido por las actoras encuentra a ambas demandadas incluidas en su gestión frente a los consumidores, en el caso los actores.

Ello, en la práctica y no obstante lo que se resuelva respecto de la eventual responsabilidad que la actora atribuye primigeniamente a Despegar.coma.ar y Ethiopian Airlines a quien Despegar ha citado como tercero, da por concluido el debate sobre la legitimación pasiva en cuestión, pues sabido es que en el derecho de consumidor resultan legitimados y eventualmente responsables quienes participan en la cadena de comercialización.

En consecuencia y por los fundamentos dados hasta aquí amparados en las constancias de autos y en las previsiones del art. 40 y concordantes de la LDC es que corresponde rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta tanto por Despegar.com.ar como por Ethiopian Airlines Enterprise, con costas.

VI.2.- La existencia del contrato. La responsabilidad civil de Despegar.com.ar y Ethiopian Airlines Enterprise:

En primer orden tengo probado, no obstante, las negaciones efectuadas por la demandada Despegar.com.ar y la aerolínea Ethiopian Airlines Enterprise, que las partes se encuentran ligadas contractualmente.

El contrato y su ejecución de vuelos que no se produjeron, en lo que aquí interesa puede conceptualizarse en tres secuencias de desarrollo.

La primera secuencia, conforme los hechos expuestos en la demanda y reconocidos por la demandada, consiste en que en fecha 26/11/2019 la Sra. Nicole Richmond y Joaquín Rocha adquirieron dos pasajes aéreos a sus nombres por medio de la plataforma Despegar.com.ar por la suma de \$123.735, los que fueron abonados por medio de la tarjeta de crédito 53106679554675518, de titularidad de la señora Sonia Inés María García, madre de la Sra. Richmond. Asimismo, estos pasajes eran de ida y vuelta, desde Ezeiza (Argentina) a Bangkok (Tailandia), con escala en Adís Ababa (capital de Etiopía) a realizarse entre el 23/03/2020 (ida) y 15/04/2020 (vuelta) por medio de la Aerolíneas Ethiopian Airlines.

La segunda consiste en la suspensión del servicio en virtud de la declaración de Pandemia COVID-19 y la remisión en forma digital de pasajes abiertos.

La tercera y ante la imposibilidad de utilizar los pasajes, versa en que los actores requieren la restitución del dinero abonado con base en la LDC sin que la demandada cumpla con esa petición.

El íter contractual descrito se encuentra probado en virtud de las constataciones surgidas de informe pericial en informática como así también del expediente “Richmond Nicole c/Despegar.com.ar” EX-2021-00202234- -GDERNE-MEVDC#ART.

Llegados a este punto y determinadas las secuencias de desarrollo contractual, puede observarse que la cuestión a determinar es si ese incumplimiento genera o no la obligación de responder por parte de las demandadas.

La respuesta será contestada de modo afirmativo.

Y ello así, pues en el caso ha operado la resolución contractual con causa en el incumplimiento de las demandadas de prestar el servicio contratado lo que se califica como contrato frustrado.

No obstante, corresponde aclarar que el incumplimiento se produce, no por suspender el vuelo instrumentado mediante los billetes digitales N° 0719436825398 y N° 0719436825399 (N° de Reserva 204440109900), sino por la ausencia de devolución de lo percibido por un servicio de transporte no prestado con causa, como antes referí, por

la frustración de la finalidad que condujo a las partes a su celebración.

No obstante, y tal como las partes lo indicaran, en el momento del viaje de los actores, el 11/03/2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la Pandemia por el brote del virus COVID-19 ante lo cual el Poder Ejecutivo Nacional dispuso medidas extremas de cuidado de sus ciudadanos. Como consecuencia lógica de esto, esas medidas tuvieron un enorme impacto en la economía en general, pero en la actividad turística en particular.

De este modo, a fin de paliar los efectos económicos que se produjeron como consecuencia de este tipo de decisiones, en fecha 21/09/2020 se sancionó la Ley 27563, que en su art. 28 disponía que: "... En el supuesto en que el consumidor haya contratado servicios a través de sujetos comprendidos en el artículo 4° del decreto reglamentario 2.182/1972 de la Ley 18829 que hayan sido cancelados con motivo del COVID-19 podrán re programar sus viajes o recibir un voucher para ser utilizado dentro de doce (12) meses desde la finalización de la vigencia de las restricciones ambulatorias y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el período de validez del voucher sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. No obstante, lo anterior, los sujetos comprendidos en el presente artículo, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que éstos solicitaran la resolución del contrato, siempre que los proveedores de servicios hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a los mismos. Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje efectuaran la devolución o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del voucher entregado...".

De este modo, tampoco observo que el caso fortuito por el hecho de la declaración de Pandemia COVID-19 se constituya como justificativo de la no devolución, sino en todo caso en la no realización del vuelo adquirido como antes referí.

Por otro lado, tengo presente que los actores propusieron a la demandada Despegar.com.ar, toda vez que la aerolínea original no vuela más desde Argentina, que se le brindara un cupón con millas o su equivalente para poder utilizar con otra aerolínea (ver reclamo de fecha 26/03/2021 en el Expte. "Richmond Nicole c/Despegar.com.ar" EX-2021-00202234- -GDERNE-MEVDC#ART -agregado a Puma en fecha 26/09/2024-). No obstante, esa propuesta no fue atendida y como contra

propuesta se ofreció un monto inferior a al abonado por los actores.

Más allá de eso, no pierdo de vista que se trató de un servicio no prestado. Ello encuentra sustento normativo en las previsiones del 10 bis inc. c) de la LDC, art. 1730, 1090 y 1796 del CCyC.

Debe recordarse que el sistema de reparación de daños a consumidores es objetivo y solidario. Ello significa que para que el demandado pudiese librarse de aquella responsabilidad -objetiva- debió demostrar que la causa del daño le es ajena (conf. art. 40, últ. pár. de LDC).

Es evidente que las empresas demandadas, en función de su presumida profesionalidad, es quien estaba en mejores condiciones para acreditar ciertos extremos y además conforme a los lineamientos proteccionistas -art. 3 LDC, 1094 y 1095 CCyC- del régimen de responsabilidad aludido, en su cabeza está la carga de probar eximentes limitativas o exonerativas de responsabilidad, pues el actor -consumidor- está relevado de la prueba de la incidencia causal.

Concluyo, entonces, que existe probada la responsabilidad contractual de las co demandadas Despegar.com.ar y Ethiopian Airlines Enterprise (tercero citado) por incumplimiento contractual consistente en la no devolución del dinero frente a Nicole Richmond y Joaquín Rocha con base en las previsiones del art. 1730, 1090 y 1796 del CCyC.

Asimismo, conforme se tiene por rescindido el contrato mediante el cual se instrumentaron los billetes digitales N° 0719436825398 y N° 0719436825399 (N° de Reserva 204440109900) conforme art. 10 bis inc. C de la LDC, a continuación, se tratarán los rubros pretendidos por los actores.

VII.- El Daño reclamado:

Corresponde ahora dilucidar la procedencia de cada rubro reclamado, y en caso de corresponder, la cuantificación de estos conforme la prueba producida para demostrar su alcance.

El daño es “todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma cierta a otro, a su patrimonio, a su persona, a sus derechos o facultades” (CSJN, 22/12/93, E.D. 157-581); “es un componente inseparable del acto ilícito (T.S. de Córdoba, Sala CCom. CAdm., 12/12/86. LLC 1987-438); ya que “si no hay daño, directo ni indirecto, no hay acto ilícito punible para los efectos de este código (CNCiv., sala B, 28/9/84, E.D. 112-233)”. Además, “debe ser cierto y actual para que pueda existir resarcimiento (CSJN, 07/03/85, E.D. 113-612), pero es indemnizable también la

frustración de la probabilidad de éxito, cuando por sus características supera el parámetro de daño eventual para constituirse en un perjuicio cierto y resarcible (CSJN, 28/04/98, L.L. 1998-C-322); pero el mero estado de riesgo no es indemnizable si no hay daño”. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe y Miguel A. Piedecasas, Código Civil Comentado Responsabilidad Civil, Ed. Rubinzal Culzoni, 2005, Pág. 25, 33).

En este sentido, la Corte Suprema, en “Provincia de Santa Fe c/ Nicchi”, juzgó que resultaba inconstitucional una indemnización que no fuera ‘justa’, puesto que “indemnizar es (...) eximir de todo daño y perjuicio mediante un cabal resarcimiento”, lo cual no se logra “si el daño o el perjuicio subsisten en cualquier medida”. (Sent. del 26-VI-1967, Fallos: 268:1121, considerandos 4° y 5°).

Sentado ello, la parte actora identificó como rubros cuya indemnización pretende con causa en el incumplimiento del deber de información y trato digno, la devolución de lo abonado en concepto de Daño emergente o restitución de sumas, el Daño Extrapatrimonial y el Daño punitivo.

VII.1.- Devolución de sumas: Por este rubro los actores reclaman en el Punto V. A.- la suma de \$ 310.673,43.

Esa suma surge del valor de adicionar los intereses al valor abonado mediante tarjeta de crédito, todo conforme Factura 0103-04266413 por la suma de \$ 123.735, de fecha 26/11/2019, la cual ha sido reconocida por la demandada Despegar.com.ar y fue acompañada con su contestación de demanda -documentación agregada a Puma en fecha 19/04/2023-.

Esa suma actualizada a la fecha de la presente asciende a 731.401,17 por lo deberá abonarse en el plazo de 10 días de quedar firme la presente, la que devengará intereses sin solución de continuidad sin perjuicio del plazo dado y hasta su efectivo pago conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el STJ fije.

VII.2.- Daño moral. Por este rubro los actores reclaman en el Punto V.B.- la suma de \$550.000

En el ámbito contractual se ha dicho que “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales (cfr. CCC Ros, Sala I, 05.09.2002, Capucci c. Galavisión V.C.C. S.A”, Zeus91-J-245; v. tb. Bustamante Alsina, Jorge, Teoría General de la Responsabilidad Civil, 1997, p. 205, N°557; ORGAZ, Alfredo, El daño resarcible,

p. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual aparece, per se, daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso, pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa “Volpatto c. Cali”; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa “Fernández c. Wulfson”; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa “Testa c. Gorriño”, entre otros -Conf. CA Civil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31-05-2017).

Asimismo, conforme ha puesto de manifiesto en la sentencia dictada por CAV en autos "Melivilos Belisle Nélica C/Sindicato De Trabajadores Viales Provincia De Río Negro S/ Ordinario", Expte. N° 8278/2017 (10-10-2018 voto del Dr. Ariel Alberto Gallinger): "en materia contractual, puede reputarse como definitivamente superado el criterio de que el daño moral contractual solo puede existir en la hipótesis de incumplimiento intencional, (cfr. Llambias, J.J., "Tratado de Derecho Civil - Obligaciones", Buenos Aires, 1973, t. I, p. 353, n° 270 bis); por el contrario, la referencia del C Civ: 522) "... la índole del hecho generador de la responsabilidad..." no tiene el significado de restringir la indemnización al supuesto de una conducta dolosa del deudor, tal como lo ha explicado la doctrina mayoritaria; de ahí que sea indemnizable cualquiera sea el factor de atribución aplicable (cfr. Mosset Iturraspe, J., "Responsabilidad por daños - El daño moral", Buenos Aires, 1985, t. IV, ps. 118/119, n° 45; Belluscio, A. y Zannoni, E., "Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado", Buenos Aires, 1979, t. 2, p. 730, N° 1; Bueres, A. y Highton, E., "Código Civil y normas complementarias - Análisis doctrinal y jurisprudencial", Buenos Aires, 2006, t. 2-A, p. 229; Pizarro, R., y Vallespinos, C., " ("Rivero Potes, Oscar Alberto y otro vs. Tiesqui, Ana Cristina y otros. Ordinario CN Com Sala D; 30-04-2009; RC J 16807/09..." (conf. "Ponce Tomas Omar C/ Dietz Fernando Ángel S/ Ordinario. Expte. N° 8090/2016-CAV (voto la Dra. María Luján Ignazi), cabe tener presente que "...para que un

incumplimiento contractual conlleve un daño de esta índole, es preciso que la afectación íntima trascienda lo que puedan ser alternativas o incertidumbres propias del mundo de los negocios (conf. Cam. Nac. de Apel. en lo Com., Sala D \ "Valentinuzzi Roberto Mac/ Centro Milano SA s/ Sumarísimo", en fecha 18.08.16)".

En ese sentido, se ha dicho que para estos casos y en base al principio de reparación plena que "(...) entendiendo a la reparación plena como reparación integral, se puede anexar el daño moral derivado de la frustración de la confianza depositada por el consumidor, daño que es autónomo y producto de las expectativas objetivas del consumidor generadas por la empresa y que se ven frustradas, cuando comprueba, que el producto adquirido o el servicio contratado no posee la calidad o característica esperada, como consecuencia de una información engañosa o deficiente". (Conf. Weingarten, Celia y Ghersi Carlos A, Tratados de Daños Reparables, Código Civil y Comercial de la Nación, 2da. Edición actualizada y ampliada, Ed. Thomson Reuters- La Ley. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2016. Tomo II, pág. 26).

Asimismo, el capítulo de daño moral en el marco del derecho del consumidor y aplicado al caso está relacionado directamente con el causado por el déficit del cumplimiento del deber de información, el trato digno y la falta de respuesta adecuada a las inquietudes planteadas por los actores, insumo que como obligación pesa en cabeza de las demandadas y que se concentra en la no devolución de la prestación cumplida por los Sres. Richmond y Rocha todo lo cual se traduce en una situación disvaliosa con evidentes consecuencias en las esfera extrapatrimonial que debe ser reparada conforme art. 1741 del CC y C.

A ello se agrega que todos los testigos han relatado la situación vivida por la Sra. Richmond que, entiendo, ilustran y confirman lo relatado por los actores.

Debo decir que a los fines de su determinación y con base en el art. 147 del CPCC Ley 5777 he de sujetarme al monto propuesto por la actora, el cual fijo prudencialmente por la gravedad del hecho en el marco de la génesis de la contratación en la suma de \$ 550.000.

Asimismo, para la suma determinadas precedentemente se adita una tasa pura del 8% anual lo que equivale al 0,66 % mensual o 0,022% diario- desde el día 26/11/2019 - es decir 5 años, 6 meses y 26 días o 2036 días lo cual totaliza un 44,79 % lo que hace, en consecuencia, que la suma para el actor ascienda a \$ 796.345 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, suma que a partir de la fecha del presente decisorio y

sin solución de continuidad devengará hasta el momento del efectivo pago interés conforme a calculadora oficial del Poder o la que el STJ en lo sucesivo fije.

VII.3.- Daño Punitivo: Por este rubro el actor reclama en el Punto V. C.- la suma de \$ 550.000.

Tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24.240 dispone 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. 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”.

El Superior Tribunal de Justicia a la fecha ha elaborado su doctrina legal al respecto, la que surge de autos “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21)", “Bartorelli” (STJRNS1 Se. 133/2023), “Campos” (STJRNS1 - Se. 49/24), y recientemente de “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

De esa doctrina se extrae que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva es excepcional y para que proceda se debe constatar una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor la que debe calificarse de intencional a suficiente negligencia - dolo o culpa grave- o por enriquecimiento indebidos derivados del ilícito.

Asimismo, se ha dicho que “La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar un cálculo previo, sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia. En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofré")” Citado en “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

En cuanto a casos similares al aquí tratado no puede soslayarse, como mínima pauta de un contexto de conducta de la demandada que "La actitud adoptada por las empresas codemandadas en relación al reclamo efectuado por el actor (restitución del dinero

pagado por los pasajes que no fueron utilizados debido a las restricciones impuestas por la pandemia por COVID19 o diferimiento del cumplimiento de la prestación), tanto como su conducta durante el presente proceso, hacen presumir que el cumplimiento en todos los casos de las obligaciones legales a su cargo les resulta más oneroso que afrontar eventuales acciones judiciales. En este sentido merecen destacarse las manifestaciones vertidas por la representante de la aerolínea coaccionada durante la audiencia de vista de causa, en cuanto a que "no hay posibilidad de ofrecer cinco pasajes porque la empresa dejó de operar y dejó de existir en Argentina...". Estas afirmaciones evidencian un claro desprecio por los intereses económicos del consumidor en tanto sugieren que no responderá por el daño causado. Así las cosas, la imposición de la multa bajo análisis debe alterar la ecuación económica de las codemandadas y tornar desventajosos incumplimientos como los de autos, incentivando, previsiblemente, al cumplimiento de sus obligaciones legales sin necesidad de ser judicialmente compelidas a ello. Con tal objetivo en miras, resulta prudente imponerles una sanción en concepto de daño punitivo por el importe equivalente a tres veces el valor de los pasajes adquiridos por el actor, cuya negativa a la devolución funda esta demanda. Esto es, la suma de 1.242.660 pesos. (Juzg. Cont. Adm., Tributario y Rel. Consumo N° 24, "Santoró, Gustavo vs. Alitalia Societa Aérea Italiana S.P.A. y otros s. Relación de consumo", CABA; 22/12/2021; Rubinzal Online /// RC J 9202/21).

De este modo, observo que en el caso se constatan los elementos de procedencia de aplicación de la SPD -Sanción pecuniaria disuasiva- los que se constituyen debido a una conducta intencional de la demandada basada en el desprecio de los derechos de los consumidores que adquirieron pasajes de vuelos posteriormente cancelados, operándose en el caso por la no devolución del valor del voucher que la misma demandada brindó a los actores, un enriquecimiento a costa de los actores.

En consecuencia, corresponde aplicar una multa, aunque no he de seguir el monto propuesto por los actores fijándola conforme a parámetros del art. 47 citado en el art. 52 bis de la LDC y fundamentos dados en el presente punto de acuerdo con circunstancias del caso en la suma de \$ 1.500.000 a la fecha de la presente, siendo que de ahí en más y sin solución de continuidad hasta su efectivo pago devengará intereses conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el STJ fije.

VIII.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde rechazar las defensas de falta de legitimación pasiva interpuestas por Despegar.com.ar y Ethiopian Airlines Enterprise conforme fundamentos dados en Punto **VI.1** y 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.

IX.- Costas y honorarios: Si bien existe una corriente jurisprudencial que indica que en base al principio de reparación plena las costas en los procesos de daños y perjuicios en caso de vencimiento, aunque sea parcial, siempre se imponen al demandado, lo cierto es que dicha postura también convive con la que dice que las costas se imponen en la medida de la concurrencia en la causación del hecho e incluso con una tercera postura que se sostiene en la medida del progreso de la demanda.

Así, tomando como base esas tres posturas y con un adecuado balance de las mismas aplicadas al presente caso tengo en cuenta que en virtud de la dimensión de la procedencia de los rubros y los derechos en juego, el vencimiento en estas actuaciones corresponde a las actoras exclusivamente.

En consecuencia, las costas se imponen a las demandadas vencidas por la acción principal y las defensas en este decisorio resueltas - art. 62 del CPCC-.

El monto base para la presente regulación asciende a la suma de \$ 3.027.746,17.

Desplegada la cuestión, las normas de aplicación para la regulación de honorarios son los arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 34 y cc de la Ley G 2.212.

Toda vez que de la aplicación del coeficiente del art. 8 de la ley de aranceles no se alcanza al mínimo legal regulo por la asistencia letrada de la actora, los honorarios del Dr. Ezequiel Andrés Contreras Rogiani en el equivalente a 12 Jus conforme fallo “Garcés” de Cámara local.

En igual sentido, por la asistencia letrada de las demandadas observo que existe un litis consorcio pasivo por lo que he aplicar las pautas del art. 9, 10 y 12 LA en tanto conforme art. 8 LA no se llegaría al mínimo legal. Como consecuencia de ello regulo una suma global de 10 Jus + 40 % + 40 %, lo que asciende a la equivalencia total de 19,6 Jus, lo que dividido por 2 (cada representación), arroja para cada accionada la equivalencia de 9,8 Jus susceptible de ser distribuida en los abogados que actuaran en

beneficio de cada representación. (Conf. “Bamonde Shirly Ceferina C/Policlínico Privado S.A. S/Daños y Perjuicios, Expte. 7637/2013).

Regulo entonces por la representación de Despegar.com.ar para la Dra. Ana Belén Malis el equivalente a 7,35 Jus -una etapa y media- y para lo Dres. Alejandro Darío Montanari y Julieta Montanari en forma conjunta en el equivalente a 2,45 Jus -media etapa- y por la representación de Ethiopian Airlines Enterprise regulo para el Dr. Carlos Gastón Aguirre 9,8 Jus.

Por la excepción de falta de legitimación pasiva resuelta en el presente decisorio, se regulan para el Dr. Ezequiel Andrés Contreras Rogiani en el equivalente a 3 Jus y para la Dra. Ana Belén Malis en el equivalente a 3 Jus + 40 % y para el Dr. Carlos Gastón Aguirre en el equivalente a 3 Jus – art. 34 LA-.

Asimismo, por lo resuelto en la sentencia interlocutoria de fecha 26/06/2023 en donde las costas se impusieron por su orden regulo para el Dr. Ezequiel Andrés Contreras Rogiani en el equivalente a 3 Jus y para la Dra. Ana Belén Malis en el equivalente a 3 Jus + 40% – art. 34 LA-.

Notificar a la Caja Forense y cumplir con la Ley D 869.

Para efectuar las regulaciones precedentes he tenido en cuenta las pautas del art. 6 LA, el resultado del litigio y la participación de los letrados y letradas en las dos etapas del proceso sumarísimo respetando en el aspecto global los mínimos legales luego distribuidos por la participación de cada representación en el porcentaje de etapas de la tramitación sumarísima.

Por último, regulo los honorarios del perito informático, Gastón Semprini, en la suma equivalente a 5 Jus, toda vez que de la aplicación del coeficiente del art. 18 de la ley N° 5069, no se alcanza al mínimo legal (coef. 5% de M.B.).

RESOLUCIÓN:

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.

IV.- Registrar, protocolizar y notificar conforme al art. 120 y 138 del CPCC Ley 5777.

Leandro Javier Oyola

Juez