

General Roca, 19 de mayo de 2.025.-

**AUTOS y VISTOS:** para dictar sentencia definitiva en los autos caratulados: "**SATORA CARLOS DANIEL C/ JETSMART AIRLINES S A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**" (Expte: **RO-03321-C-2023**), en trámite ante esta Unidad Jurisdiccional N° 5, de los que:

**RESULTA:**

**I.- Demanda.** Que se presenta el Sr. Carlos Daniel Satora (en adelante también el actor y/o la parte actora) promoviendo demanda contra Jetsmart Airlines S.A, por incumplimiento contractual e infracciones al régimen de tutela de consumidores y usuarios, reclamando el pago de \$ 7.832.667,37.-, y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en este proceso, más costas e intereses hasta el efectivo pago.-

Funda la competencia de esta Unidad Jurisdiccional invocando los arts. 2, 3 y 36 de la Ley 24.240.-

Relata que en fecha 13/07/2023 adquirió cuatro pasajes desde el sitio web oficial de la demandada, para sí y su acompañante, a los fines de volar el día 02/08/2023 desde Neuquén hasta Ezeiza, regresando el día 08/08/2023 desde Ezeiza hacia la ciudad de Neuquén.-

Dice que los mismos fueron abonados por intermedio de Pago Fácil por el monto de \$ 94.597,54.-, y que desde le empresa le enviaron el código de reserva (I22VHL) pero no el itinerario.-

Señala que realizó reclamo por correo electrónico en 18/07/2023, a través webcenter@jetsmart.com, solicitando información para el caso de cancelación de vuelos, que recibió como respuesta que se había creado el caso N° 2921490, y que en un tiempo estimado de 72 horas se resolvería su situación, lo no aconteció.-

Agrega que al no tener respuesta alguna, se vio obligado a comprar 4 pasajes más con idéntica fecha de vuelo en otra compañía aérea (Flybondi), abonando un total de \$238.064,63.-

Expone que, en fecha 03/08/2023, esto es, un día después del viaje de ida, le informan por correo electrónico que si bien el pago había ingresado exitosamente ya no podría viajar, y que, como alternativa de solución le ofrecen el reembolso de lo

abonado, o el cambio de fecha de pasajes sin costo y manteniendo la misma ruta.-

El día 09/08/2023 envía e-mail solicitando el reembolso de lo abonado más el costo de los nuevos pasajes, pero no tiene respuesta alguna.-

Atribuye responsabilidad civil de la demandada en los términos del CCyC y de la Ley 24.240 por incumplimiento contractual y violación al deber de brindar trato digno y equitativo, al deber de brindar la información adecuada y veraz, y a la cobertura íntegra de la garantía por compra que tiene por objeto a su patrimonio y su persona.-

En base la relatado reclama el pago de los siguientes daños: **a)** daño punitivo \$ 5.000.000.-; **b)** daño emergente \$ 332.667,37.- y **c)** daño moral por \$ 2.500.000.-

Solicita capitalización de intereses conforme los términos del art. 770, inc. "b" del CCyC, ofrece prueba, funda en derecho, hace reserva y solicita se haga lugar a la demanda.-

**II.-** En fecha 15/12/2023 se tiene por iniciada la demanda, se otorga el beneficio de gratuidad (art. 53, Ley 24.240), se dispone trámite sumarísimo y se corre traslado de la demanda.-

**III.- Contestación demanda.** En fecha 09/05/2024 se presenta Jetsmart Airlines S.A, mediante apoderada, contestando demanda y solicitando su rechazo con expresa imposición de costas.-

Realiza una negativa general y particular de los hechos y desconoce documental, pero reconoce las siguientes circunstancias: **a)** que el actor realizó el intento de compra de dos pasajes; **b)** que la compra se realizó por intermedio de Pago Fácil; **c)** que el monto abonado ascendía a \$ 94.597,94.-; **d)** que los pasajes nunca llegaron a emitirse; y **e)** que el actor realizó el reclamo registrado bajo el nro. 2921490.-

Dice luego que existió una operación de compra que no fue concluida, pero que su parte ha reembolsado al actor la suma de \$ 94.597,54.-; luego detalla que el día 13/07/2023 se realizó el intento de compra de dos pasajes bajo el registro de reserva I22VHL; que en fecha 17/07/2023 reciben un llamado del actor donde indicaba que no le había llegado el itinerario y que, luego de una investigación sobre lo ocurrido, se advirtió que el pago había sido rechazado motivo por el cual la reserva no se había confirmado y los pasajes nunca se emitieron.-

Agrega que se le ofreció al actor el reembolso de lo abonado por los pasajes, y que ello se hizo en fecha 16/08/2023, a la cuenta bancaria denunciada por el actor, a través de Mercado Pago, por lo que no hubo retención de ninguna suma de dinero.-

Impugna los rubros indemnizatorios, ofrece prueba, solicita aplicación del art. 730 del CCyC, funda en derecho y solicita el rechazo de la demanda.-

**IV.- Actuaciones posteriores.** Corrido traslado de la documental, se presenta la actora y desconoce la misma. Celebrada audiencia preliminar en fecha 02/07/2024, se deja constancia que no hay posibilidad de conciliación.-

Se fijan como hechos objeto de prueba los siguientes: 1) la existencia de incumplimiento contractual; 2) el reintegro de sumas abonadas; 3) responsabilidad civil alegada; 4) violación del deber de información; y 5) la existencia y entidad de los daños reclamados.-

Se abre la causa a prueba y se produce la siguiente: **1)** documental de la actora (PUMA 15/12/2023); **2)** documental demandada (PUMA 09/05/2024); **3)** informativa Agencia de Recaudación Tributaria (PUMA, 25/07/24); **4)** documental en poder de la demandada (PUMA 31/07/2024); **5)** informativa BBVA (PUMA 15/08/2024); **6)** audiencia de prueba testimonial de Rosa Alicia Maripan (PUMA 22/08/2024.-

En fecha 23/12/2024 se clausura el término probatorio; alegan la demandada en fecha 12/03/2025 y la actora en fecha 18/03/2025, y en fecha 08/04/2025 pasan los autos a dictar sentencia.-

#### **Y CONSIDERANDO:**

**I.- Hechos controvertidos y no controvertidos.** Surge del escrito de demanda y de la contestación, que ambas partes coinciden en señalar que el actor en fecha 13/07/2023 inició la contratación de cuatro pasajes aéreos para el trayecto Neuquén-Buenos Aires (Ezeiza), que se generó la reserva identificada como I22VHL, que se abonó a través de Pago Fácil la suma de \$ 94.597,54.-, que el vuelo no se hizo efectivo, y que el actor realizó reclamos por la situación.-

La parte actora alega incumplimiento de la obligación por parte de la demandada y señala que, frente al mismo, debió procurarse la prestación de manos de terceros y

contratar los vuelos en la línea aérea Flybondi.-

La demandada, por su parte, alega que la compraventa no concluyó porque el pago había sido rechazado, motivo por el cual la reserva no se había confirmado, los pasajes no se emitieron y se le efectuó el reembolso del precio abonado por dichos pasajes.-

En consecuencia, corresponde analizar los términos de la contratación invocada, su perfeccionamiento y las obligaciones emergentes de la relación de consumo que vinculó a las partes; luego, de acreditarse el incumplimiento invocado, deberá dilucidarse la existencia, cuantía y causalidad de los daños y perjuicios reclamados y la procedencia de la sanción punitiva solicitada.-

**II.- Régimen legal.** En base a lo señalado en los párrafos anteriores, y teniendo en miras los hechos afirmados y controvertidos, el régimen legal se integra con las normas emergentes de los arts. 19 y 42 de la C.N., las previstas en el CCyC ("Contratos de consumo" y concordantes), y en la Ley 24.240, mediante el sistema de diálogo de fuentes (arts. 1° y 2° del CCyC), para elaborar la regla del caso que maximice la protección de los derechos fundamentales del consumidor (cf. Sozzo, Gonzalo; "El diálogo de fuentes en el Derecho del Consumidor Argentino"; RC D 1165/2017, Tomo 2016-1 "Consumidores" de Editorial Rubinzal Culzoni).-

De acuerdo a tal normativa, la regla del caso indica que:

a) corresponde asignar competencia a esta Unidad Jurisdiccional y hacer aplicación al caso del derecho común, conforme lo sostenido por el Superior Tribunal de Justicia provincial, al señalar que en el caso "Botbol" (STJRNS1, Se. 20/2016), *"...el objeto del juicio estaba constituido por un reclamo de daños y perjuicios fundado en la rescisión unilateral de la aerolínea demandada, de un contrato de transporte aéreo de pasajeros, donde los actores nunca volaron, en función de los pasajes que habían adquirido a la accionada, sino que el viaje lo realizaron comprando nuevos tickets.*

*Así el Juez ponente de la mayoría decisoria dijo en aquella oportunidad n.e.f.a.s.d.c.d.v.p.c.f.o.f.m.o.(.s.v.p.y.e.d.m.y.e.d.e.l.p.t.e.s.q.s.s.e.e.e.C.A.; no se visualiza una cuestión federal prototípica sino tan solo una de tipo ordinaria a decidir en el ámbito contractual común, pues no se advierte cual sería la norma específicamente aeronáutica que regula la cuestión traída en litigio..."* (STJRNS1, Se.

73/2021, "Cutrin");

**b)** las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable; en caso de duda sobre la interpretación del Código Civil y Comercial o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor (art. 1094, CCyC);

**c)** los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe (art. 961, CCyC);

**d)** pesa sobre el proveedor un deber de información con carácter de obligación de resultado que obliga a éste al contratar y durante la ejecución del contrato (art. 42, C.N.; art. 4, Ley 24.240; y art. 1100, CCyC);

**e)** la información que debe brindar el proveedor debe ser adecuada y veraz, gratuita, cierta, clara y detallada sobre todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización (art. 42, C.N.; art. 4, Ley 24.240; y art. 1100, CCyC);

**f)** el contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa; y las cláusulas ambiguas predispuestas por una de las partes se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente (arts. 987, y 1095 CCyC);

**g)** la ejecución de las obligaciones contractuales está sujeta a las reglas del art. 10 bis de la Ley 24.240 según el cual el incumplimiento de la obligación con causa en una relación de consumo da lugar a una responsabilidad de tipo objetiva, por inejecución de obligaciones de resultado (arts. 744 y 1723, CCyC);

**h)** el régimen de reparación de los daños y perjuicios reclamados, por su parte, se regula por lo dispuesto en los arts. 1737 a 1748 y concordantes del mismo CCyC; y

**i)** por último, desde el punto de vista procesal, las pruebas del caso serán ponderadas teniendo en consideración que los jueces no estamos obligados a valorar la totalidad de la prueba producida sino únicamente aquella que resulte esencial para la decisión, que dicha valoración se realiza conforme las reglas de la sana crítica, conforme lo dispuesto por los arts. 348 y 356 del CPCCRN, y que resulta aplicable el art. 53 de la Ley 24.240 interpretado conforme la doctrina legal del Superior Tribunal

de nuestra provincia en autos “Coliñir” (STJRNS1, Se.145/2019).-

Sostuvo el Superior en dicho expediente 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...*

*...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...”.-*

**III.- Análisis de hechos y prueba.** En el marco jurídico indicado he de analizar los hechos, la prueba producida en el proceso y las conclusiones que arroja la misma.-

Para ello cabe señalar que, frente a la contratación e incumplimiento alegado, la demandada manifiesta que la contratación no se perfeccionó porque “...*el pago había sido rechazado motivo por el cual la reserva no se había confirmado y los pasajes nunca se emitieron...*” y que se le reintegró al actor el importe “...*abonado por los pasajes...*” en fecha 16/08/2023 a través de Mercado Pago.-

En consecuencia, en los términos previstos por el art. 53 de la Ley 24.240, y la doctrina citada anteriormente (“Coliñir”), le incumbe a dicha parte acreditar los extremos invocados, esto es, **a)** la mecánica de la contratación, **b)** el motivo por el cual el pago fue rechazado y que obedece a causas ajenas a su parte, y **c)** que hizo efectivo el reintegro de las sumas que abonó el actor.-

Sin embargo, de la prueba que obra en el expediente no surge acreditado el modo en que se desarrolla la contratación que invoca la demandada, ni el motivo por el cual “...*el pago había sido rechazado...*”, lo que además resulta contradictorio con la afirmación del reintegro de las sumas abonadas, la que tampoco ha sido acreditada.-

Es por ello que habiéndose reconocido que el actor inició la compra de los vuelos indicados, que se emitió el código de reserva, que se recibió el pago del precio correspondiente, tengo por acreditado el perfeccionamiento del contrato de transporte aéreo que, a su vez, es causa de la relación de consumo que vinculó al actor y su acompañante como usuarios del servicio y a la demandada como proveedora del mismo.-

En ese marco, la obligación principal a cargo de la demandada consistía en prestar el servicio de transporte aéreo, que tiene carácter de obligación de resultado, y que no ha sido cumplida, sin que medie eximente alguno acreditado en el proceso.-

Asimismo, a la prestación principal se suman deberes, igualmente de resultado, de fuente constitucional y legal, tales como el deber de información, de trato digno, de seguridad, etc., en los que también se observan incumplimientos; así, ante el reclamo efectuado por correo electrónico sobre la falta de emisión de pasajes, solo se hizo saber al actor que se había asignado el número de caso 2921490 y que en 72 horas tendría la resolución (e-mail de fecha 17/07/2023), pero ello nunca sucedió como así tampoco se dio respuesta al reclamo cursado por e-mail de fecha 18/07/2023.-

Es por ello que, acreditada la celebración del contrato y el incumplimiento a obligaciones de resultado por parte del proveedor, y no mediando eximentes demostrados, se genera responsabilidad de la demandada en los términos previstos por el art. 10 bis de la Ley 24.240, por los daños y perjuicios invocados que serán analizados a continuación.-

**IV.- Daños y perjuicios.** Tal como ha quedado reseñado, la parte actora ha reclamado que se condene a la demandada a abonarle la suma de \$ 332.667,37- en concepto de daño material, la suma de \$ 2.500.000.- en concepto de daño moral, y por último daño punitivo por la suma de \$ 5.000.000.-

**V.- Daño Patrimonial.** Por el presente concepto se reclama el pago de la suma de \$ 332.667,37.-, que comprende el reintegro de las sumas abonadas por pasajes aéreos a la demandada, más el importe abonado a la línea aérea Flybondi a los fines de poder realizar efectivamente el viaje.-

Respecto de la repetición de sumas abonadas, el actor alega el pago de \$ 94.597,54.- en fecha 13/07/2023, y la demandada ha reconocido su percepción y alegado su restitución al no haberse realizado el vuelo. No obstante, al no haber demostrado su pago, corresponde hacer lugar a lo solicitado en la demanda.-

En relación a la solicitud de reintegro de sumas abonadas a otra línea aérea para poder realizar el vuelo que la demandada no brindó, considero que corresponde hacer lugar a lo peticionado, configurándose por la parte actora un ejercicio razonable del derecho de lograr el cumplimiento de la prestación por un tercero a cargo del deudor,

conforme art. 730, inc. "b" del CCyC.-

Y habiéndose demostrado su pago mediante prueba informativa a BBVA, que da cuenta de la cancelación del importe de \$ 238.064,63, mediante el uso de tarjeta de crédito Mastercard, el rubro resulta procedente.-

Así, surge de la prueba informativa mencionada, los siguientes pagos, conceptos y fechas: 04/09/2023 - Cuota 01/12 \$ 19.838,82.-; 02/10/2023 - Cuota 02/12 \$ 19.838,71.-; 01/11/2023 - Cuota 03/12 \$ 19.838,71.-; 04/12/2023 - Cuota 04/12 \$ 19.838,71.-; 03/01/2024 - Cuota 05/12 \$ 19.838,71.-; 05/02/2024 - Cuota 06/12 \$ 19.838,71.-; 04/03/2024 - Cuota 07/12 \$ 19.838,71.-; 04/04/2024 - Cuota 08/12 \$ 19.838,71.-; 07/05/2024 - Cuota 09/12 \$ 19.838,71.-; 03/06/2024 - Cuota 10/12 \$ 19.838,71.-; 02/07/2024 - Cuota 11/12 \$ 19.838,71.-; 05/08/2024 - Cuota 12/12 \$ 19.838,71.-

En consecuencia, el rubro procede por la suma de \$ 332.667,17.-, más intereses desde que cada suma se abonó hasta su efectivo pago, a la tasa fijada por la doctrina legal de nuestro Superior Tribunal de Justicia en autos "Fleitas" (STJRNS3, Se 62/2018), "Machin" (STJRNS3, Se. 104/2024) y/o la que en el futuro la reemplace.-

**VI.- Daño moral.** Como indemnización del daño moral sufrido, el actor solicita la suma de \$ 2.500.000.-; alega que la afrenta moral configurada por la falta de respuestas, falta de trato digno y falta al deber de información, le ha provocado un malestar profundo, caracterizado por angustia e impotencia al no resolverse su problema.-

En cuanto al reclamo de indemnización por daño moral, he de analizarlo señalando que la Excma. Cámara local de Apelaciones ha dicho al respecto que "*...El daño moral se caracteriza por los padecimientos de quienes lo sufren, que configura una prueba in re ipsa, puesto que surge de los hechos mismos, que consiste en el desmedro o desconsideración que el agravio pueda causar en la persona agraviada o los padecimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualquier otra molestia que pueda ser consecuencia del hecho perjudicial, sin que ello pueda significar que se constituya en una fuente de beneficios o enriquecimiento injusto, y cuya valoración no está sujeta a cánones estrictos, correspondiendo a los jueces de la causa, establecer su*

*procedencia y el quantum indemnizatorio, tomando en consideración para ello la gravedad de la lesión sufrida y el hecho generador de la responsabilidad..."* (CAGR, en los autos caratulados: "RIVERO, SILVIA ESTER C/ APIS, ROBERTO Y OTRA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario) (Expte. N° 10770-J21-17), Se. N° 53/2021 del 09/06/2021).-

En el caso de autos, considero que existen circunstancias aptas para presumir la existencia del daño cuya reparación se solicita; así, el actor en fecha 13/07/2023 contrató un vuelo que partía el 02/08/2023, sin embargo, a horas de iniciar su viaje no contaba con la certeza de tener los pasajes e itinerario a su disposición; luego, realizó el reclamo correspondiente y en fecha 17/07/2023 le hacen saber que en 72 horas le darían una respuesta, pero nada dicen, enviándole un correo electrónico recién el día 03/08/2023, (día siguiente al inicio del viaje), diciéndole que le reintegraban el dinero o cambiaban fecha de viaje, lo que naturalmente ha generado preocupación en el actor debiendo inclusive contratar el vuelo en otra aerolínea un día antes de la fecha prevista.-

Es por eso que la falta de respuesta oportuna, la incertidumbre que ello genera ante la inminencia de la fecha de vuelo, y la tardía solución propuesta, tienen en mi consideración aptitud suficiente para, según el curso normal y ordinario de las cosas, generar en el actor consecuencias no patrimoniales resarcibles, por cuanto exceden las meras molestias tolerables en la actualidad.-

Por lo que encuentro acreditadas circunstancias con aptitud para generar daño extrapatrimonial indemnizable, atribuibles a la demandada, esto es, la falta de respuesta en tiempo oportuno y el incumplimiento en el reembolso del dinero correspondiente, y el incumplimiento a los deberes de brindar información adecuada y trato digno al consumidor o usuario.-

Tal como lo ha señalado la Excma. Cámara local de Apelaciones en autos "Idañez" (CAGR, Se. 77/2018 del 25/09/2018), al expresar que *"...El trato digno implica dirigirse hacia una persona con el respeto que se merece por su condición de ser humano, otorgándole la debida atención y consideración para que no vea afectada su dignidad ni su honor. Cualquier conducta que esté por fuera de él, que lesione o afecte sus derechos más íntimos o su esfera íntima o moral, atentará contra su dignidad. La exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menos precio o*

*desconsideraciones ni mortificaciones...".-*

Admitido el rubro, a la hora de cuantificarlo, sostiene nuestro Excmo. Superior Tribunal de Justicia que el juzgador debe *"...evaluar concreta y fundadamente las repercusiones que la lesión infirió en el ámbito subjetivo de la víctima o, lo que es igual, individualizar el daño, meritando todas las circunstancias del caso; tanto las de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima), como las objetivas (índole del hecho lesivo y sus repercusiones). Asimismo y en la conveniencia de adoptar parámetros razonablemente objetivos, corresponde ponderar de modo particular, los valores indemnizatorios condenados a pagar por otros Tribunales en casos próximos o similares..."* (STJRNS1, Se. 04/2018, in re: "Tambone").-

También he de considerar que, según señala la doctrina al analizar el art. 1741 del CCyC, *"...El daño moral no se cuantifica, se cuantifica la satisfacción. Lo que hay que medir en números no es el daño espiritual sino el bienestar que puede generar la indemnización. No se trata de fijar el precio del dolor sino el precio del placer. Por ende, no alcanza con hablar del daño: hay que hablar de dinero. Esto tiene significativas repercusiones: (i) el damnificado tiene la carga de indicar qué satisfacción pretende; (ii) es posible argumentar sobre que ciertas satisfacciones son más (o menos) satisfactorias que otras; (iii) aumentan las exigencias de fundamentación; (iv) se genera la atribución del juez de indagar, incluso con el auxilio de Internet, sobre el valor actual de los bienes o servicios que él considera adecuados; (v) queda rotundamente superado el criterio de cuantificar el daño moral en un porcentaje del daño patrimonial..."* (Lorenzetti, Ricardo Luis; "Código Civil y Comercial Explicado - Responsabilidad Civil"; pg. 125; Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2020).-

En el mismo sentido se ha expedido la Corte Suprema de Justicia de la Nación en autos "Baeza, Silvia Ofelia" (Fallos: 334:376).-

Para ello tengo en consideración, desde el punto de vista subjetivo, que la actora reclama el pago de la suma de \$ 2.500.000.- y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse, suma que actualizada desde la fecha de demanda a la de la presente sentencia, asciende a \$ 6.592.292,50.-

Luego, como criterio objetivo, he de valorar las indemnizaciones otorgadas por daño moral en precedentes similares dictados por la Excma. Cámara local de

Apelaciones y/o Unidades Jurisdiccionales de esta ciudad, identificados según el número de sentencia asignado en el Protocolo Digital del Poder Judicial provincial, donde la víctima se vio expuesta a tener que adquirir nuevos pasajes por incumplimiento de la demandada, y/o a falta de información y trato digno, donde se puede observar lo siguiente:

a) Se. 23/2023 del 21/06/2023, en autos "Brunetti", en trámite ante esta unidad, se otorgó una indemnización por \$ 250.000.-, que a la fecha asciende a \$ 859.385,75.-

b) Se. 264/2024 del 09/12/2024, en autos "Occhionero", se otorgó una indemnización de \$ 2.000.000.-, que a la fecha asciende \$ 2.874.482.-

c) Se. 3/2023 del 03/02/2025, en autos "Silva", en trámite ante esta unidad, se otorgó una indemnización por \$ 2.597.842.-

Se aclara que las sumas indicadas han sido actualizadas a la fecha mediante la aplicación de la tasa activa fijada por la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia, conforme criterio sostenido por la alzada local en autos "Marilef", donde se dijo *"...que a partir del precedente "ROMERO" de este tribunal, a cuya íntegra lectura remito a las partes, este tribunal, en virtud de la modificación de las circunstancias económicas resolvió a los fines de la comparación de casos similares para la ponderación y cuantificación del daño moral, que la otorgada en aquéllos debía actualizarse -en principio- con la tasa de interés vigente ("MACHIN") desde que la sentencia fue dictada hasta la fecha de la sentencia más actual en la que se cuantifica el rubro, debiendo evaluarse además la intensidad y extensión del daño y demás circunstancias..."* (CAGR, Se. N° 75/2025 del 21/04/2025).-

Por último, en los términos previstos por el art. 1741 del CCyC, he de analizar bienes y servicios que generalmente brindan *"...satisfacciones sustitutivas y compensatorias..."*, tales como viajes a destinos turísticos de nuestro país, o productos tecnológicos y/o deportivos, que se detallan a continuación indicando sus valores que se obtienen de consultas en internet, siguiendo en este aspecto lo señalado por el Dr. Lorenzetti en la cita realizada en los párrafos precedentes.-

Surge así que:

a) un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un

valor promedio de \$ 800.000.- a la fecha de la presente sentencia ([www.despegar.com.ar](http://www.despegar.com.ar));

**b)** un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la ciudad de Puerto Iguazú (cataratas de Iguazú), que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 4.000.000.- a la fecha de la presente sentencia ([www.despegar.com.ar](http://www.despegar.com.ar));

**c)** un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la ciudad de Salta, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 1.500.000.- a la fecha de la presente sentencia ([www.despegar.com.ar](http://www.despegar.com.ar));

**d)** un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la ciudad de San Carlos de Bariloche, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 2.500.000.- a la fecha de la presente sentencia ([www.despegar.com.ar](http://www.despegar.com.ar));

**e)** una notebook de última generación tiene un valor promedio de \$1.200.000.- a la fecha de la presente sentencia ([www.mercadolibre.com.ar](http://www.mercadolibre.com.ar));

**f)** un celular de última generación tiene un valor promedio de \$ 3.200.000.- a la fecha de la presente sentencia ([www.mercadolibre.com.ar](http://www.mercadolibre.com.ar));

**g)** una bicicleta de montaña, de gama media, tiene un precio promedio de \$ 850.000.- a la fecha de la presente sentencia ([www.mercadolibre.com.ar](http://www.mercadolibre.com.ar)).

Por lo que, teniendo en consideración las afecciones personales reseñadas, las sumas solicitadas por el actor, las otorgadas en precedentes similares citados, y el valor de bienes y servicios conforme art. 1741 del CCyC, considero razonable y prudente cuantificar este rubro daño moral, que se caracteriza por su naturaleza esencialmente resarcitoria, en la suma de \$ 2.500.000.- a la fecha de la presente sentencia.-

Dicho importe llevará intereses desde el día 13/07/2023 (fecha de la contratación frustrada) a la fecha de la presente sentencia a la tasa del 8% anual, y a partir de entonces y hasta su pago, a la tasa fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en autos "Machin" (STJRNS3 - Se. 104/24 del 24-06-24) y/o la que en el futuro la reemplace.-

**VII.- Daños punitivos.** Por último, se reclama en la demanda la imposición de una sanción por daños punitivos en los términos del art. 52 bis de la Ley 24.240.- por la

suma de \$ 5.000.000.-

Para analizar la pretensión tengo en consideración las pautas fijadas por nuestro Superior Tribunal provincial en cuanto a los requisitos de procedencia fijados en los autos "Cofré" (STJRNS1, Se. 09/2021) y "Gallego" (STJRNS1, Se. 44/2022), que requieren una conducta grave, dolosa o culposa, indiferente al consumidor, o que genere enriquecimiento indebido al proveedor o evidencie abuso de poder de este con menosprecio por los derechos del usuario; también pondero la pauta fijada en autos "Bartorelli" (STJRNS1, Se. 133/2023) a los fines de valorar la razonabilidad del monto que se pudiera imponer como sanción, y lo decidido en autos "Majnach" (STJRNS1, Se. 04/2025), sobre la escala aplicable de acuerdo a la fecha del hecho sancionado.-

De igual modo, debo considerar el criterio fijado por la Cámara de Apelaciones en el precedente "OCCHIONERO LUIS EMILIO Y ANDREOLI MARÍA VICTORIA C/ AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A. S/SUMARISIMO" (Expte. n° RO-29580-C-0000) de fecha 09/12/2024, donde indica como fundamento para reconocer el rubro que: *"... Tal como lo expresa el sentenciante surge de la pericia efectuada que "se realizó el pedido de reintegro por parte de los actores y que el mismo se registro bajo número 6597866864, y ante las diversas consultas respondían que la devolución ya se había generado, y que debería verlo plasmado en el próximo resumen; si embargo ello nunca ocurrió. Entonces, la información brindada no resultó cierta, ya que los actores nunca vieron reflejada la devolución solicitada, aunque siguieron los pasos indicados por la demandada (...) Tal infracción al deber de brindar información y la práctica de comunicarse con el consumidor a través de correos electrónicos, formularios vía web y vía red social Twitter, que no fueron fructíferos, configuran asimismo una violación al deber de brindarle trato digno a los actores..."*

*Este es el incumplimiento, a mi juicio, que merece la sanción solicitada sumado al enriquecimiento evidenciado por parte de la demandada al no haber aún reintegrado los fondos requeridos, y no así la frustración del viaje por la pandemia como lo sostiene el magistrado cuando afirma "considero que aun mediando incumplimiento de la demandada, no puedo desconocer que las circunstancias aludidas se dieron en el marco de la pandemia por Covid-19, de una serie de medidas de restricción a nivel nacional e internacional, que durante el primer trimestre fueron muy estrictas, y que*

*precisamente el sector de turismo fue uno de los más afectados por la incertidumbre en relación al modo en que se resolverían los viajes en curso y/o pendientes, y los sucesivos reclamos que ya se percibían en dicha época...".-*

Culmina concluyendo la Dra. Tormena que: *"Entiendo que se dan en autos los presupuestos configurativos del daño punitivo. Así, y teniendo en cuenta los precedentes del Superior Tribunal de Justicia en "Cofre" y "Bartorelli" encuentro que ha existido, a raíz del incumplimiento, un obrar doloso de la codemandada, un enriquecimiento indebido y un abuso de su posición de poder con el consiguiente menosprecio grave por los derechos de la parte actora que se traslucen claramente en que, en la actualidad, aún no se les ha acreditado las sumas debidas. Para concluir, entiendo razonable cuantificar este rubro en la suma de \$ 3.000.000, con más sus intereses desde la mora a la tasa vigente conforme el precedente "Machín" o la que en el un futuro determine el STJ en su reemplazo, todo conforme el fallo "Guiretti". "-*

Por ello es que, tomando como referencia el fallo citado, y la escala prevista en los arts. 47 y 52 bis de la Ley 27.701, vigente al día 13/07/2023 (fecha de contratación), es que considero que corresponde condenar en concepto de sanción por daños punitivos a la demandada, y a favor de la parte actora, a abonar el importe equivalente a cinco (5) canastas básica total para el hogar 3 que publica el Indec, cuya valorización se hará al momento del efectivo pago.-

Dicha suma llevará intereses a la tasa pura del 8% anual desde el momento en que quede firme la sentencia y hasta su efectivo pago.-

Para finalizar, teniendo en consideración lo expuesto por el Superior Tribunal provincial en autos "Bartorelli", vinculado a la razonabilidad que debe presidir la cuantificación de la sanción punitiva, se realiza el cálculo indicado en dicho fallo.-

En autos, el daño compensatorio se compone de los siguientes rubros e importes: **a)** daño patrimonial \$ 332.667,17.-, y **b)** daño moral \$ 2.500.000.-, lo que hace un total de \$ 2.832.667,17.- más sus intereses.-

Por su parte, el daño punitivo a valores vigentes a la fecha de esta sentencia asciende a \$ 5.837.712,25.- (CBT3 \$ 1.167.542,45 x 5).-

En consecuencia, el daño punitivo representa 2,06 veces el daño compensatorio (\$ 5.837.712,25 / \$ 2.832.667,17 = 2,06), por lo que considero que cumple con la pauta

señalada por el Superior.-

**VIII.- Costas.** En cuanto a las costas corresponde imponerlas a las demandada (art. 62 del CPCC) en su calidad de vencido.-

**IX.- Honorarios.** Base regulatoria. El monto que deberá tenerse en cuenta a los fines de la regulación de honorarios, será el que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de cumplimiento o ejecución de sentencia, regulándose sobre dicha base para el Dr. Juan Ignacio Yokubka el 15,4% (11%, más el 40% por su labor como apoderado de la actora) y a la Dra. Lorena L. Carabio, el 10,78% (7,7% más el 40% por su labor como apoderada de la demandada).-

Se deja constancia que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.-

Se dijo allí que *"...En suma, el agravio considero no debe prosperar porque no es "Actual" ni tampoco "Irreparable" ya que al tiempo en que se efectúe la regulación el 5 % ya fijado en ningún caso podrá ser inferior a 5 Jus. En esencia entonces, el magistrado ha regulado respetando el mínimo legal establecido en el art. 18 de ley 5069, mas si de la oportuna planilla no resulta que el 5 % sobre el capital e intereses llegue al valor de 5 Jus, automáticamente esa será la regulación so pena de nulificarse la cuestión por contradictoria con la vastamente conocida doctrina legal de "ART C IDOETA", que no autoriza a perforar los mínimos legales bajo ningún concepto..."*.-

Todo ello de conformidad con los arts.6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 de la Ley G 2212.-

Por los fundamentos expuestos

**RESUELVO:**

**I.-** Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Sr. Carlos Daniel Satora, y en su mérito condenar a Jetsmart Airlines S.A.. a abonar al primero la suma de \$ 2.832.667,17.- en concepto de indemnización de daños y perjuicios, y la suma

equivalente al momento del pago a cinco (5) canastas básica total para el hogar 3, publicadas por el Indec, en concepto de daño punitivo, más los intereses establecidos los considerandos, en el plazo de diez (10) días corridos desde notificados de la presente, bajo apercibimiento de ejecución.-

**II.-** Imponer las costas del proceso a la demandada en su condición de vencida (art. 62 del CPCC).-

**III.-** Regular los honorarios de los Dres. Juan Ignacio Yokubka (apoderado de la actora) en el 15,4% (11%, más el 40%) por su labor como apoderado de la actora y a la Dra. Lorena L. Carabio, el 10,78% (7,7% más el 40%) por su labor como apoderada de la demandada.-

En todos los casos, el porcentaje se computará sobre el monto que resulte en la etapa de la liquidación que oportunamente se practique.-

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquélla. (Arts. 6, 7, 8, 9, 11, 20 y 40 Ley G 2212), y que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo"

**IV.-** Regístrese. Notifíquese en los términos previstos por los arts. 120 y 138 del CPCC.-

Notifíquese a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro a cuyos efectos se vincula a la misma al presente proceso.-

José María Iturburu

Juez.-

