

General Roca, 13 de mayo de 2.024.-

AUTOS y VISTOS: para dictar sentencia definitiva en los autos caratulado: "**COFRE PEDRO EUGENIO C/ DESPEGAR S.A., GOL LINHEAS AEREAS SA , AEROLINEAS ARGENTINAS SA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**" (Expte: **B-2RO-2196-C5-21/ PUMA RO-31445-C-0000**) de los que:

RESULTA:

I.- Demanda.-

Que en fecha 28/04/2021 y adjuntando documental se presenta el Sr. Pedro Eugenio Cofre, con patrocinio letrado, promoviendo demanda contra Despegar.com.ar, por la suma de \$ 331.397,33.- y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en este proceso, costas e intereses hasta el efectivo pago. Solicita se ordene la tramitación por la vía sumarísima, se otorgue el beneficio de litigar sin gastos en los términos del art. 53 de la LDC, y se otorgue poder judicial conforme art. 85 del CPCyC. Invoca la excepción de cumplir con la instancia de medicación previa por razones de distancia, conforme art. 4 de la ley provincial 3847.-

Respecto los hechos relata que en el mes de agosto de 2019 comienza con la planificación de sus vacaciones para el año 2020 cuyo destino era la Ciudad de Rio de Janeiro, en Brasil. Que por la confianza que le inspiraba la empresa demandada decidió sacar sus pasajes aéreos, estadía y el alquiler de un vehículo para poder movilizarse. Que la fecha de salida fue programada para el día 05/03/2020 desde la ciudad de Neuquén y el retorno al país estaba previsto para el día 20/03/2020, con número de reservas N° 683622101200 y N° 573555100900.-

Que el día 19/03/2020, recibe un email en el que se le informaba que su vuelo no se encontraba disponible, sin explicar las razones de dicha

indisponibilidad, faltando a su deber de información que específicamente le impone la Ley de Defensa del Consumidor a los proveedores.-

Agrega que posteriormente se anoticia de la pandemia mundial del COVID-19 y que fueron establecidas diferentes restricciones por parte de los diferentes países; dice que dicha situación lo obligó a permanecer en Brasil hasta el 06/05/2020, fecha en la pudo retornar al país en el vuelo N° AR1261 perteneciente a Aerolíneas Argentinas, N° de Boleto 0442144253939, el cual fuera gestionado y costado íntegramente por él.-

Que durante esos 47 días tuvo que afrontar y costear sus gastos de estadía, alimentación, etc, por lo tuvo que recurrir económicamente a sus familiares y amigos, siendo además sumamente difícil y angustiante, tener que permanecer tanto tiempo en el extranjero, lejos de sus familiares y seres queridos.-

Alega que la totalidad de los servicios contratados, fueron facturados y abonados a la demandada, quien además le cobró la suma de \$ 2.223,33.- en concepto de la reserva de un Hostel (Ipanema Copa Hostel Reserva N° 681360100900), servicio que nunca contrató y menos aún utilizó.-

Que intentó la comunicación por todos medios disponibles (0810, emails, plataforma, etc.), y que dichos intentos fueron infructuosos, completamente dificultosos e impersonales, significándole una gran pérdida de tiempo. Que el accionar de la demandada resultó arbitrario al no brindarle opciones como consumidor, estableciendo e imponiendo opciones determinadas unilateralmente, obligándolo a mantener pasajes abiertos a destinos no seleccionados o estableciendo fechas dentro de las cuales los mismos podían ser utilizados, bajo apercibimiento de penalidades abusivas e ilegales. Por lo que tuvo que enviar carta documento que jamás fue contestada por la demandada.-

Por lo que alega infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor como el incumplimiento del deber de información, trato digno y prácticas abusivas y enriquecimiento sin causa. Reclama daño material la suma de \$31.937,33 que comprende el pago de los servicios contratados y el cobro de la reserva que no había contratado; daño moral por la suma de \$100.000 y por último daño punitivo por la suma de \$200.000.-

Funda en derecho, ofrece prueba, hace reserva y peticiona en consecuencia.-

II.- En fecha 31/05/2021 se tiene por iniciada la demanda, se otorga el beneficio de litigar gratuito en los términos del art. 53 de la ley 24.240, se confiere trámite sumarísimo y se ordena correr traslado de la demanda.-

III.- Contestación demanda de DESPEGAR.COM.AR.-

En fecha 26/10/2021 se presenta Despegar.com, mediante apoderado, contestando demanda y solicitando el rechazo con expresa imposición de costas.-

Realiza una negativa general y particular de los hechos y desconoce documental. Describe que la demandada es una agencia de viajes, en los términos previstos en la Ley 18.829 y Decreto Reglamentario 2182/72, y se encuentra debidamente registrada ante la Secretaría de Turismo bajo el legajo N° 10680 - Disp. 0599/2000; que no es la proveedora del servicio y que actúa meramente como intermediaria, y que se advierte a los usuarios de los servicios en los términos y condiciones generales, texto que los usuarios deben leer y aceptar - tildando mediante un click - previo a la contratación de los servicios (los “T&C de Despegar”).-

Agrega que se encuentra reconocida por IATA como agencia de viajes autorizada a efectuar ventas de pasajes de compañías aéreas adheridas a IATA (conforme Resolución IATA 824). Explica que realiza

ventas de tickets aéreos, actuando como intermediarias entre las líneas aéreas y los pasajeros. A través de los sistemas de reserva denominados “General Distribution Systems” (“GDS”) que son provistos por algunas pocas empresas como Wordspan, Sabre, Amadeus, etc., las agencias se conectan en línea y acceden a la disponibilidad y tarifas de las distintas líneas aéreas para las rutas solicitadas por el pasajero. Una vez confirmada la compra por parte del pasajero se procede a la emisión electrónica del ticket aéreo solicitado con el medio de pago elegido. Todo ello queda registrado en un documento que se denomina Passenger Name Record que es el nombre comúnmente utilizado para designar la información relativa a reservas hechas mediante el sistema de reservas o GDS. Que en las transacciones de venta de pasajes aéreos con tarjeta de crédito, - el “comercio adherido” al sistema de tarjetas de crédito para la venta del ticket aéreo- es la propia línea aérea, siendo Despegar un autorizado para utilizar el código de comercio perteneciente a la aerolínea, que siempre percibe sólo su comisión de intermediación.-

Respecto el relato de los hechos dice virtud de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con el coronavirus (COVID-19), se amplió en nuestro país la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, a través del dictado del DNU N° 260/2020. Que el agravamiento de la situación requirió la adopción de medidas inmediatas para hacer frente a la emergencia, dando lugar al dictado del DNU N° 297/2020 por el cual se dispuso el “aislamiento social, preventivo y obligatorio” durante el plazo comprendido entre el 20 y el 31 de marzo inclusive del corriente año, prorrogado por los DNU N° 325/2020, 355/2020, 408/20, 459/20, 493/20, 520/2020, 576/2020, 605/2020, 641/2020, 677/2020, 714/2020, 754/20, 792/20 y 814/20, hasta el 8 de Noviembre, inclusive.-

Que ante una situación que fue de público y notorio conocimiento, el presente caso configura el “caso fortuito o fuerza mayor”, definido en el art. 1730 del CCyC, como al hecho que no ha podido ser previsto o que, habiendo sido previsto, no ha podido ser evitado; y que exime de responsabilidad, excepto disposición en contrario. Que se vio en la necesidad de ir adaptándose a las circunstancias, en el marco de incertidumbre a nivel país, con medidas que se iban reajustando cada 15 días. Agrega que no “cerró los canales de comunicación”, sino que se vio imposibilitada de acceder a sus oficinas comerciales, debiendo adoptar las medidas para que el personal pudiera trabajar bajo la modalidad “home office”, sin que ello perjudicase la seguridad informática y la confidencialidad, tanto propia, como de los usuarios, que siempre estuvo a disposición el canal “MiReserva”, a través de la página web de Despegar.-

Reconoce la reserva referente a los tickets aéreos y su pago, luego hace referencia a la política de cambio y cancelación. Respecto a la reserva 681360100900, alojamiento en el establecimiento Ipanema Copa Hostel, en la ciudad de Rio de Janeiro, aclara que la suma de \$2.223,23 cobrada por Despegar fue en concepto de comisión y que la mencionada reserva fue garantizada con dicha tarjeta. Agrega que le fue informada antes, durante todo el proceso de compra, y una vez efectuada la reserva, de cuáles eran las políticas de cambio y cancelación dispuestas por los proveedores de los servicios contratados así como también del rol que posee la demandada respecto de los contratos celebrados con su intermediación.-

Señala que respecto de la reserva Nro. 573555100900, en fecha 17/03/2020 se le envió un correo electrónico al actor informándole que su vuelo no estaba disponible y que podía verificar en Mis Viajes las opciones sugeridas por Gol sin costo adicional; que en la misma fecha el accionante rechazó las opciones transmitidas y en fecha 18/03/2020 solicitó a través de

Mis Viajes el cambio de vuelo, comunicándole que debido al impacto del coronavirus aún no había podido gestionar su solicitud de cambio, indicándole que podría cotizar el cambio de vuelo a través de Mis Viajes. Insiste en que se trataba de contexto de total incertidumbre y sobrecarga de solicitudes por parte de otros clientes que se encontraban en la misma situación que la contraria, siendo francamente imposible dar respuesta inmediata en forma personal e individual como lo reclama la parte actora, ya que ni siquiera podía acceder a sus oficinas. Remarca que intento comunicarse con las líneas aéreas sin respuesta alguna del planteo efectuado por la actora, que luce a las claras que no tuvo ninguna injerencia y que en caso que se considere verosímil el relato de hechos, quien resultaría responsable por la cancelación de los tramos, serían en todo caso, la aerolíneas (Gol y ARSA), quienes no habrían dado respuesta a los reclamos efectuados por la contraria.-

Concluye que cumplió con todos los deberes a su cargo, lo que deja en evidencia el actuar diligente en su rol de intermediario entre los proveedores de los servicios, y el demandante. En razón de ello, y toda vez que no existe conducta alguna que pueda ser reprochada solicita se imponga el rechazo de la presente acción, con costas.-

Plantea falta de legitimación pasiva. Impugna los rubros solicitados. Ofrece prueba. Cita como terceros a Gol Linhas Aéreas S.A. y Aerolíneas Argentinas S.A.. Formula reserva y peticiona en consecuencia.-

IV.- En fecha 24/02/2022 se tiene por contestada la demanda, se ordena traslado de excepción de falta de legitimación, del pedido de citación de tercero y de la documental, lo que fuera contestado por la actora en fecha 03/03/2022, manifestando que, respecto a la falta de legitimación pasiva, alega que se trata de una relación de consumo; también se opone a la citación de terceros, desconoce y rechaza la documental.-

En fecha 20/04/2022 se resuelve hacer lugar a la citación de terceros de Gol Linhas Aéreas S.A. y Aerolíneas Argentinas S.A en los términos del art. 94 del CPCyC.-

V.- Contesta citación AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.-

En fecha 06/07/2022 se presenta Aerolíneas Argentinas S.A.y contesta citación; opone como de previo y especial pronunciamiento (art. 347 inc. 1° del CPCC) la excepción de incompetencia material, por considerar que resulta competente la Justicia Federal para entender en estas actuaciones. Solicita la ordinarización del proceso e inaplicabilidad de la Ley 24.240. Realiza una negativa general y particular de los hechos, desconoce documental.-

Respecto su relato de los hechos dice que la aerolíneas nunca informó a Despegar.com que el vuelo de fecha 20/03/2020 se encontrara suspendido; por el contrario dicho vuelo despegó en horario del aeropuerto de Cataratas del Iguazú, sin embargo el actor nunca se presentó a tomar el mismo; agrega que vuelo del 21/03/2022 sí debió cancelarse por las normas dictadas por el poder Ejecutivo Nacional y que fueran de público conocimiento. Que el contexto pandémico la totalidad de las aerolíneas se vieron obligadas a cancelar todos los vuelos nacionales e internacionales, por fuerza mayor en atención a lo establecido por el art. 142 de CA. Asimismo dispuso remitir a todos los pasajeros la información con la posibilidad de pedir el reembolso de los tickets adquiridos, o bien reprogramar la fecha de viaje; que el deber de información correspondía a Despegar.com, dado que los vuelos fueron adquiridos por medio de su plataforma, sin perjuicio de la forma de pago de los mismos. Que entiende que Aerolíneas no participa directa ni indirectamente en la información previa o posterior, ni asesoramiento durante el proceso de comercialización, venta o post venta.-

Solicita el rechazo de la citación e impugna la procedencia de los rubros. Funda en derecho, ofrece prueba, hace reserva, solicita se aplique art. 505 del Código Civil y 730 del Código Civil y Comercial.-

VI.- Contesta citación GOL LINHAS AEREAS S.A.-

En fecha 06/07/2022 se presenta la empresa GOL LINHAS AEREAS S.A.; opone excepción de incompetencia en razón de la materia y del territorio. Contesta la citación de tercero solicitando se rechace la misma en todos sus partes, con expresa imposición de costos y costas.-

Realiza una negativa general y particular de los hechos y desconoce documental. En cuanto a los hechos, señala que el actor tenía billetes de pasaje para volar con GOL en la ruta Foz de Iguazú – Río de Janeiro – Foz de Iguazú con fecha de ida 06/03/2020 y regreso el día 20/03/2020, pasaje adquirido a través de la agencia de viajes Despegar.com, reserva SNRKWT. Que el último tramo fue cancelado por a la situación generada por el SARS-COV2, supuesto de caso fortuito o fuerza mayor en los términos de los arts. 1730 y 955 del CCyC.

Alega inaplicabilidad de ley defensa del consumidor e improcedencia del daño punitivo, impugna liquidación.-

Ofrece prueba, invoca limitación de responsabilidad previsto por el Convenio de Montreal de 1999, aprobado por Ley 26.451. Funda en derechos, hace reserva, peticona en consecuencia.-

VII.- En fecha 13/09/2022 se rechaza el pedido de ordinarización del proceso, manteniendo la tramitación como proceso sumarísimo y se difiere el tratamiento del incompetencia al momento de dictar sentencia definitiva.-

En fecha 19/10/2022 se fija fecha de audiencia preliminar, que se lleva a cabo en fecha 18/11/2022. Se deja constancia que no es posible

arribar a un acuerdo en esta instancia, se establecen como hechos sujetos a prueba: en general, la totalidad de los hechos invocados en la demanda y en las contestaciones, y en particular la relación contractual existente entre las partes, alcance y obligaciones, el incumplimiento invocado, la existencia y entidad de los daños y cuantificación de los mismos.-

Se abre la causa a prueba y se produce la siguiente: **1)** documental de la actora (SEON 28/04/2021); **2)** documental de la demandada Despegar.com (SEON 26/10/2021); **3)** documental GOL LINHAS AEREAS S.A (PUMA 27/07/2022); **4)** informativa Banco Patagonia S.A (PUMA 07/12/2022); **5)** informativa IATA (PUMA 12/12/2022); **6)** informativa Prisma Medios de Pago SA (PUMA 23/12/2022); **7)** audiencia de prueba testimonial de Nestor Orlando Soto, Natalia Yanel Lorenzo y Gabriela Cousido (PUMA 22/02/2023); **8)** pericial informática (PUMA 22/03/2023); **9)** pericial contable (PUMA 29/03/2023); **10)** informativa Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación (PUMA 27/07/2023); **11)** apercibimiento art. 388 CPCC en relación a Despegar.com (PUMA, 30/10/2023).-

En fecha 16/02/2024 se clausura el periodo probatorio y se ponen los autos para alegar. En fecha 22/02/2024 alega la parte demandada y el 27/02/2024 lo hace el tercero citado GOL LINHEAS AEREAS SA.-

En fecha 17/04/2024 pasan los autos a dictar sentencia.-

Y CONSIDERANDO:

I.- Hechos controvertidos y no controvertidos. En primer lugar, surge de los escritos de demanda y contestación, tengo como hecho reconocido y/o no negado por la demandada Despegar.com.ar, que existió entre ellas un contrato mediante el cual el actor adquirió, a través de la plataforma web despegar.com, pasajes ida y vuelta en avión para viajar

desde Argentina a Brasil, con fecha de salida 05/03/2020 y de regreso el día 20/03/2020.-

El contrato en cuestión fue instrumentado en los siguientes términos:

a) en fecha 28/08/2019, N° de reserva **573555100900**, ticket aéreo operado por Gol Linhas Aéreas S.A., ida Foz de Iguazú-Rio de Janeiro y vuelta Rio de Janeiro-Foz de Iguazú, partiendo el día 06/03/2020 y retornando el día 20/03/2020; eticket Nro. 127-4591961061 emitido a nombre de Cofre, Pedro Eugenio (DNI: 28.402.162), por la suma de \$7.325,00; abonado con tarjeta de crédito VISA terminada en 2772; Factura N° 0103-04046643 emitida por Despegar.com.ar.-

b) en fecha 31/08/2019, N° de reserva **683622101200**, ticket aéreo operado por Aerolíneas Argentinas S.A., ida Neuquén-Aeroparque-Puerto Iguazú y vuelta, Puerto Iguazú-Aeroparque-Neuquén partiendo el día 05/03/2020 y retornando el día 20/03/2020; eticket Nro. 0444797777840 emitido a nombre de Cofre, Pedro Eugenio (DNI: 28.402.162), por la suma de \$8.483,00; abonado con tarjeta de crédito VISA terminada en 2772.

También tengo por cierto que en fecha 20/03/2020 el Gobierno Nacional dictó el DNU N° 297/2020, por el cual se dispuso el “aislamiento social, preventivo y obligatorio” durante el plazo comprendido entre el 20 y el 31 de marzo inclusive del año 2.020, que fuera prorrogado por los DNU N° 325/2020, 355/2020, 408/20, 459/20, 493/20, 520/2020, 576/2020, 605/2020, 641/2020, 677/2020, 714/2020, 754/20, 792/20 y 814/20.-

Luego, tengo como hechos controvertidos, los siguientes: **a)** la contratación del hospedaje; **b)** la contratación y uso del alquiler de un vehículo; **c)** la violación a los deberes de información y trato digno; **d)** la existencia y, en su caso, cuantía de los daños alegados en la demanda; **e)** la existencia de responsabilidad en la demandada, y **f)** la legitimación pasiva

de la demandada.-

Por otra parte, y en virtud de los planteos realizados por las terceras citadas, se controvierte la competencia de esta Unidad Jurisdiccional para intervenir en el proceso.-

II.- Régimen legal. Según disponen los arts. 1º, 2º y 3º de CCyC, los jueces y juezas deben resolver los asuntos que sean sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada, según las leyes aplicables, de conformidad con la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, interpretando los mismos teniendo en cuenta sus palabras, finalidades, leyes análogas, disposiciones que surgen de los tratados mencionados, principios y valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.-

Así, en materia de indemnización de daños y perjuicios, el régimen legal se integra con normas de rango constitucional y convencional, con las disposiciones del CCyC, y con las leyes especiales que sean de aplicación al caso según el orden de prelación normativa previsto en el art. 1709 del Código.-

Para ello, además, debe ponderarse: **i)** que el actual sistema legal unifica los regímenes de responsabilidad contractual y extracontractual (art. 1716 CCyC), en cuanto a sus requisitos, principios y efectos, manteniendo algunas diferencias relacionadas por ejemplo con la extensión del resarcimiento (véase art. 1728); y **ii)** que el régimen legal aplicable se integra con las disposiciones pertinentes de rango constitucional (arts. 19 y 42 CN), las del Título V, Capítulo 1 del Libro Tercero (“Responsabilidad Civil”, arts. 1708 a 1780), las previstas en el Título I del Libro Tercero (“Obligaciones en General”), las que surgen de la parte general de los contratos, las que regulan el contrato en particular que se aplique en el caso

a decidir, y las leyes especiales que de igual modo resulten aplicables, tales como la Ley de Defensa del Consumidor, Código Aeronáutico, Ley N° 18.829 y decreto reglamentario, y Ley 27.563, conforme se indicará en la presente sentencia.-

En el caso de autos, debo señalar que considero aplicables las normas de tutela del consumidor (art. 42 C.N., y Ley 24.240), descartando la excepción prevista en el art. 63 de la Ley 24.240, por cuanto estamos en presencia de un contrato celebrado con una agencia de viajes que opera de manera virtual, y cuyo objeto excede la mera adquisición de pasajes aéreos.-

Así se ha expedido en fecha reciente la Suprema Corte de Justicia de Mendoza, al señalar que "*...En primer lugar, hay que destacar que entre el actor y la demandada hay una relación de consumo, y como tal, la responsabilidad se encuentra comprendida en los términos de la Ley 24.240 y arts. 1092 y ss. del CCyCN.*

De igual manera, y en coincidencia con lo sostenido por el recurrente, nos encontramos frente a un caso de conexidad contractual. (art. 1073 y ss Cód. Civ. y Com. de la Nación). Se trata de contratos autónomos vinculados a efectos de obtener un beneficio económico. Siendo ello así, se estima que el actor puede reclamar a la accionada, aún frente a la inejecución de una obligación ajena a su contrato, como lo es la cancelación del vuelo adquirido por intermedio de su plataforma..." (Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Mendoza, sala I, autos "Ríos, Néstor Martín c. Despegar.com.ar S.A. s/ consumo de menor cuantía - 13-06821997-8 (010303-55654) s/recurso extraordinario provincial", sentencia del 06/09/2023).-

En este aspecto lo expresa jurisprudencia que comparto: "*...En ese marco, corresponde desestimar la defensa de la accionada, en cuanto*

pretende desacreditar la aplicación de la Ley 24.240, por considerar que resulta aplicable la Ley 18.829 de "Agencias de Viajes" que limita la responsabilidad el agente de viajes a la "debida diligencia". Ello así, pues la Ley de Defensa del Consumidor caracteriza la relación de consumo sin perjuicio de la actividad que desarrolle el proveedor, y cabe recordar que dichas relaciones se encuentran amparadas por la CN 42 (E., L. G. y otro c. Despegar.com.ar SA s/ ordinario". Poder Judicial de la Nación Juzgado Comercial N° 15 Secretaría N° 30. Año 2022).

En similar sentido se dijo que: “Resulta aplicable la normativa de Defensa del Consumidor de la Ley 24.240 y sus modificatorias en el marco de una demanda incoada por el adquirente de un pasaje aéreo contra una aerolínea comercial y un agente de turismo, con motivo de los daños y perjuicios sufridos por la cancelación del vuelo contratado. (Orsi, Ana María y otro c. Despegar.Com.Ar SA y otro s/ ordinario. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Capital Federal, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 16 de Octubre de 2019).

En igual contexto expresa la doctrina al señalar que actualmente el turismo es regulado como una relación de consumo, en la que se debe proteger a la parte débil que es el consumidor o usuario, frente al poderío creciente de las redes de prestadores (Lorenzetti, Ricardo Luis, “Consumidores”, segunda edición, p. 382, Ed. Rubinzal Culzoni).

Agrega dicho autor que el poder de decisión se ha trasladado desde el viajero a la organización prestadora, por lo que no es realista pensar que el turista es un mandante y que por otra parte, esta calificación produce un alto grado de desprotección en el viajero, que termina siendo responsable de todas las fallas que puedan producirse, porque ha dado instrucciones deficientes. (Ricardo Luis Lorenzetti, “Tratado de los Contratos. El Contrato de intermediación de Viajes. Tomo III”, Ed. Rubizal-Culzoni,

27/08/2021).

Así también lo expone el Dr. Borda al señalar que la empresa asume una obligación de resultado que consiste en una obra técnica (el viaje) y no puede eximirse de su incumplimiento aduciendo que actuó como una mera intermediaria entre sus clientes y la aerolínea por ella contratada, máxime tratándose además de una relación de consumo. (Borda Alejandro, “El contrato celebrado con organizadores de viaje es un contrato de consumo”, LA LEY, 2003-B, 213).

Por su parte, desde el punto de vista procesal, las pruebas del caso serán ponderadas teniendo en consideración lo dispuesto por el art. 386 del CPCCRN y el art. 53 de la LDC a la luz de lo previsto por la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos “Coliñir” (STJRNS1, Se. 145/2019), donde se dijo que “...*estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor...*”.-

III.- Excepción de incompetencia. De manera preliminar, debo analizar las excepciones de incompetencia en razón de la materia opuestas por las terceras citadas al proceso; ello por cuanto se ha invocado el fuero federal y median razones de orden público en tal cuestión.-

Para ello, resolver el planteo tengo en consideración lo decidido recientemente por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en los autos “López, José Antonio c/ Despegar.Com.Ar SA s/ sumarísimo”, sentencia del 07/12/2023 (Competencia CCF 7814/2022/CS1–CA1), que ratifica la

doctrina sentada en autos "Textido, Juan Ignacio e/ Despegar.com.ar S.A. s/incumplimiento de contrato" (Se. del 26/03/2014, Competencia No 442. XLIX.).-

En dichos casos, la Corte asignó la competencia al fuero provincial ordinario descartando el fuero federal.-

Para así decidir expresó, por remisión al dictamen del Procurador, que *"...Resta entonces por tratar aquí, exclusivamente, lo relacionado con la aptitud para entender en los daños y perjuicios reclamados a Despegar Com Ar S.A. por la cancelación de un vuelo a Buzios, Brasil, a llevarse a cabo a través de Aerolíneas Argentinas en septiembre de 2020 y la consecuente pérdida de lo pagado por alojamiento.*

El juez federal declinó intervenir fundado en que la pretensión deriva de una relación contractual de naturaleza comercial y regida por el derecho común. Precisó que, si bien uno de los giros de la actividad de la demandada resulta ser el transporte aéreo, ello no remite indefectiblemente a la consideración de temas regulados por la legislación aeronáutica, desde que la cuestión objeto del proceso no se encuentra directamente involucrada con hechos o actos tocantes a esa normativa específica (fs. 4).

A su turno, el juez nacional rechazó la radicación por entender que, en función del objeto reclamado –restitución de las sumas de dinero abonadas para la adquisición de pasajes aéreos–, el planteo deberá regirse por la legislación aeronáutica. Dijo que, cuando se reclama a una agencia de viajes y a una aerolínea por la emisión de pasajes, la cuestión encuadra en el concepto de comercio aéreo y resulta alcanzada por la normativa especial -arts. 40, dec.ley 1285/58; 42, inc. b, ley 13.998, y 63, ley 24.240- (fs. 6).

...Para dirimir las cuestiones de competencia debe atenderse al relato de los hechos contenido en la demanda y, en la medida en que se adecue a ellos, al derecho que se invoca como sustento de la pretensión, así como indagar en su origen y naturaleza y en la relación jurídica existente entre las partes (v. Fallos 344:776, “Pérez”, entre muchos).

En autos, en lo que aquí nos ocupa, el actor promovió demanda contra Despegar.com.ar SA por los daños y perjuicios derivados de la cancelación de un viaje a Buzios (Brasil), a concretarse el 21 de septiembre de 2020. Relata que el 10 de noviembre de 2019 adquirió a través de la plataforma web Despegar.com un paquete turístico que incluía dos boletos aéreos -ida y vuelta- desde Buenos Aires a Buzios, a través de Aerolíneas Argentinas, y alojamiento para dos personas. Explica que la fecha contratada para utilizar esos servicios -21/9/20 a 01/10/20- coincidió con las restricciones derivadas de la pandemia de Covid-19, por lo que el viaje no pudo realizarse

...Sentado ello, opino que la petición se relaciona, estrictamente, con el incumplimiento de obligaciones surgidas de un contrato concertado entre la actora y una sociedad mercantil (agencia de viajes), sin que se halle demandada la línea aérea

...Al respecto, resulta oportuno recordar que atañe a los jueces federales conocer en un litigio, en razón de la materia, sólo cuando el derecho que se pretende hacer valer está directa e inmediatamente fundado en un artículo de la Constitución Nacional, de una ley federal o de un tratado (doctr. de Fallos: 306:1363, “Caratolli”, y 330:1103, “Coihue SRL”; entre varios otros), lo que no ocurre en el sub lite.

En este orden de ideas, en el contexto en el que fue promovida la demanda, advierto que no se halla directamente involucrada la inteligencia de la legislación aeronáutica, de tenor federal, y que debe

intervenir la justicia ordinaria en lo comercial con arreglo al artículo 43 bis del decreto-ley 1285/58, texto según ley 23.637..."

La analogía sustancial del fallo citado así como la decisión tomada por la Corte, teniendo en consideración lo señalado por dicho Tribunal en autos "Viñas" (Fallos 341:570) y "Farina" (Fallos, 342:2344), me lleva a rechazar la excepción de incompetencia, con costas a las terceras citadas.-

IV.- Análisis del caso. Decidida la competencia de esta Unidad Jurisdiccional, cabe analizar los hechos controvertidos a la luz de las pruebas obrantes en autos.-

Para ello, tengo en consideración que se discute sobre la situación generada por la cancelación de los vuelos de regreso del actor con motivo de la pandemia por Covid, la contratación y/o prestación del alojamiento en Ipanema Copa Hostel, la utilización del vehículo de alquiler, la violación a los deberes de brindar información y trato digno, la existencia y cuantía de los daños reclamados, y la responsabilidad de la demandada.-

Respecto al primero de los hechos señalados -cancelación de vuelos de regreso- tengo en consideración que el tramo Río de Janeiro-Foz do Iguazú, debía ser prestado por Gol Linhas Aéreas S.A., y fue contratado el día 28/08/2019, N° **de reserva 573555100900**, abonándose la suma de \$ 7.325,00.- con tarjeta de crédito VISA terminada en 2772; Factura N° 0103-04046643 emitida por Despegar.com.ar, con la aclaración de que el pago efectuado fue por el vuelo de ida y por el de regreso.-

En cuanto al tramo Puerto Iguazú-Aeroparque-Neuquén, el mismo se contrató en fecha 31/08/2019, N° **de reserva 683622101200**, eticket Nro. 0444797777840 emitido a nombre de Cofre, Pedro Eugenio, por la suma de \$ 8.483,00 (nuevamente por ambos vuelos, de ida y de vuelta) y fue abonado con tarjeta de crédito VISA terminada en 2772.-

También tengo por cierto que la demandada informó al actor que ambos vuelos fueron cancelados por las líneas aéreas, (véase pgs. 15/22 pericia informática sobre puntos de Despegar y correos electrónicos de fecha 17/03/2020 - 11:05 hs., y 19/03/2020 - 16:02 hs.), con motivo de las medidas adoptadas por la pandemia mundial, situación que en consideración del suscripto configura un "caso fortuito" que hizo imposible la prestación de manera sobrevenida y ajena al deudor de la misma, aunque de manera temporaria en los términos previstos por el art. 956 del CCyC.-

En este punto, la demandada sostiene además que reviste el carácter de mera intermediaria, que las obligadas a restituir resultan ser las aerolíneas, y que ello ha sido reconocido en la Ley N° 27.563, cuyo art. 28 -según alega-, solo la obligaría a su devolución cuando el consumidor solicita la resolución del contrato y *"...siempre que los proveedores de servicios hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a los mismos..."*. Por ello, considera que no media responsabilidad alguna de su parte y que carece de legitimación pasiva para ser demandada.-

Para resolver este aspecto de la controversia, y tal como señalara anteriormente, las leyes deben ser aplicadas de conformidad con la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, interpretando los mismos teniendo en cuenta sus palabras, finalidades, leyes análogas, disposiciones que surgen de los tratados mencionados, principios y valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.-

Por tal motivo, y máxime cuando estamos en presencia de normas de tutela del consumidor, que imponen la interpretación y aplicación más favorable a dicha parte, debo analizar no solo lo dispuesto por el art. 28 de la Ley 27.563, sino también los arts. 955/956, 1073, 1080 a 1088, 1117 a

1122, 1732, siguientes y concordantes del CCyC, y 1, 2, 3 y concordantes de la Ley 24.240.-

En base a ello, aún cuando el caso fortuito libere del cumplimiento de la prestación asumida en la obligación, no exime al deudor del deber de restituir lo que hubiere recibido como contraprestación por la obligación no ejecutada, resultando inaplicable la pretendida limitación del art. 28 de la Ley 27.563 tanto por contradecir las restantes normas del ordenamiento jurídico que tutelan de modo preferente el interés del acreedor-consumidor, como por haberse agotado el límite temporal fijado en dicha norma.-

Respecto a esta última cuestión (límite temporal normativo), cabe tener presente que el art. 28 dispone: *"Artículo 28.- Contratación mediante intermediarios. 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 18.829 que hayan sido cancelados con motivo del COVID-19 podrán reprogramar 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..."*.-

Respecto a las restricciones ambulatorias, la última de ellas se dictó en el marco de las medidas de "distanciamiento social, preventivo y obligatorio" (DISPO), mediante Decreto N° 494/2021, del 06/08/2021, cuyo art. 23 fijó la vigencia desde "...el día 7 de agosto de 2021 y regirá hasta el día 1° de octubre de 2021..."-.

En consecuencia, la aplicación del art. 28 implica que el consumidor podía reprogramar sus viajes o recibir un voucher para utilizar hasta el día 01 de octubre del 2.022 (12 meses desde la finalización de las restricciones

ambulatorias); y vencido dicho plazo sin haber hecho uso de las alternativas, "...podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado...", lo que no se halla sujeto a ninguna otra condición legal, tal como el reintegro por parte de las aerolíneas.-

Esta circunstancia, que en autos reviste la calidad de hecho sobreviniente en los términos previstos por el art. 163, inc. 6° del CPCC, debe ser valorada en esta etapa procesal, lo que implica que, habiendo vencido el plazo legal, y habiéndose mantenido el actor en su postura de no utilizar vuelos reprogramados, se encuentra habilitado a pedirle el reintegro a la agencia de viaje con la cual contrató.-

Asimismo, considero que la pretendida limitación del reintegro, condicionada a la restitución del dinero por parte de las aerolíneas, implica una restricción irrazonable del derecho del actor, usuario del servicio de ventas prestado por la plataforma demandada, que vulnera sus intereses económicos y, como tal, contradice lo dispuesto por el art .42 de la C.N., lo que me obliga a interpretar la norma de modo conforme a la Carta Magna antes de analizar su posible inconstitucionalidad.-

Para ello, nuevamente tengo en miras que el deber de restituir lo percibido cuando el contrato se resuelve por la incidencia de un caso fortuito que incide sobre las obligaciones, ha sido la solución prevista por el resto del ordenamiento jurídico, en particular, por el CCyC. Así, se ha dicho que "*...Cuando la imposibilidad de cumplimiento se produce en el marco de una relación sinalagmática o bilateral, la extinción opera no sólo sobre la obligación sino también sobre su causa generadora, quedando disuelto el contrato para ambas partes (llambías, Lafaille, Colmo). La imposibilidad sobrevenida actúa, de tal modo, como una causa de resolución contractual. Como consecuencia de ello, deben operar las restituciones mutuas de todo lo percibido*" (arts. 1081, 1083, 1084, 1086 a

1088 y concs.)..." (Pizarro, Ramón Daniél - Vallespinos, Carlos Gustavo; "Manual de Obligaciones"; Tomo II, pg. 173; Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2019).-

En sentido similar se ha expedido la Suprema Corte de Justicia de Mendoza, señalando que *"...En el caso se celebró un contrato de turismo limitado a la compra de pasaje aéreo, donde la parte actora abonó el precio convenido, pero no recibió la contraprestación debido a las restricciones impuestas por la pandemia desatada. Así las cosas, frustrada la finalidad del contrato, la empresa proveedora en conocimiento de que el objeto contractual no se realizaría, negó la resolución del contrato y la consecuente devolución del dinero pagado. Es este el incumplimiento cuya reparación se pretende. La demandada cobró y facturó, sin distinguir si recibía comisión alguna, el monto total del precio de los pasajes y, frente a la cancelación de los vuelos por la pandemia, se negó a reprogramar la fecha de viaje y/o a entregar voucher, y luego ante la negativa de diferir la prestación comprometida se opuso al pedido de reembolso del dinero, lo que constituye una conducta ilícita generadora de responsabilidad..."*.- (Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Mendoza, sala I, autos "Ríos, Néstor Martín c. Despegar.com.ar S.A. s/ consumo de menor cuantía - 13-06821997-8 (010303-55654) s/recurso extraordinario provincial", sentencia del 06/09/2023).-

Es por ello que considero, que resulta inaplicable al caso la pretendida limitación para la restitución de lo pagado por el actor, sujeta a la condición de previo reintegro por parte de las aerolíneas, por contradecir las reglas del deber de restituir prestación emergente del CCyC citado precedentemente, y por haberse agotado la vigencia temporal de las opciones e imponerse la devolución de lo pagado a simple petición del consumidor.-

Como corolario de lo expuesto, siendo que el reintegro de las sumas

pagadas por una prestación no cumplida reviste el carácter de obligación de resultado (conf. art. 1723 CCyC), se impone la condena a restituir, salvo que se acredite la causa ajena que impida hacer efectivo tal devolución.-

En el caso de autos, se reclama la restitución de cuatro conceptos, a saber, **a)** lo abonado por el vuelo Río de Janeiro-Foz do Iguazú; **b)** lo abonado por el vuelo Puerto Iguazú-Aeroparque-Neuquén; **c)** lo percibido por alojamiento en Ipanema Copa Hostel, y **d)** lo abonado por el alquiler de un vehículo que no fuera utilizado.-

Respecto del reintegro de lo abonado por los vuelos, la propia demandada manfiestó que no los reintegró por considerar que no era deudora de tal obligación, lo que ha sido descartado anteriormente, por lo que se impone su restitución.-

En relación a la contratación del alojamiento en Ipanema Copa Hostel, la demandada alega que dicha reserva fue efectuada por el actor, y que luego se canceló porque este no cumplió con depósito en efectivo que le habría solicitado el Hostel, y que, para evitar que el accionante pierda su dinero, realizó gestiones ante dicho alojamiento y obtuvo el reintegro de la suma de \$ 2.223,33.-

Lo expuesto coincide con lo señalado por la pericia contable, según la cual "...Se me ha exhibido copia de la devolución de la reserva N° 681360100900 por el sistema FENIX la partida correspondiente al pago de Hotel el día 19/12/2019 a las 00:54 Hs. Por el monto de \$ 2.223,33 realizada a la tarjeta VISA N° 450832-000000-2772...", y por Prisma Medios de Pago; sin embargo, no se observa dicho reintegro efectivizado en la Tarjeta del actor, conforme el resumen que adjuntara al proceso el Banco Patagonia S.A.

Por ello, no encuentro acreditadas las circunstancias alegadas, más

allá de la emisión del correo electrónico automático y unilateral por parte de la demandada que informa sobre la pretendida causa de la cancelación por parte del Hostel. En consecuencia, el deber de restituir se extiende sobre las sumas abonadas por este concepto.-

Por último, en referencia al alquiler del rodado, sostiene la demandada que el actor *"...en fecha 18.12.2019, bajo el número de reserva 548374112100, adquirió una reserva de alquiler de vehículo para los días 12 de marzo de 2020 al 18 de marzo de 2020, por la suma de \$6.221,00; la que fue abonada con la tarjeta de crédito VISA terminada en 2772; Factura N° 0104-00468115 emitida por Despegar.com.ar;*

Así las cosas, mi mandante ha intentado gestionar el mencionado reembolso a la misma tarjeta de crédito utilizada para la compra, pero por razones desconocidas por Despegar la misma no tuvo éxito.

Por último, y demostrando una vez más su diligente obrar mi representada ha solicitado a la contraparte en fecha 21.10.2021 y 22.10.2021 los datos de su cuenta bancaria a fin de realizar tal reintegro, sin tener respuesta alguna de la contraria..."

Al respecto, y como se dijo, siendo la obligación de restituir lo pagado una obligación de resultado, el demandado debe acreditar una causa ajena que le impida cumplir; pero en autos, más allá de la alegación genérica de "razones desconocidas" por las que no se pudo acreditar el pago en la tarjeta, y del requerimiento de datos de cuenta bancaria, sabido es que ante la reticencia o negativa del acreedor, el deudor puede consignar el pago de las sumas que adeuda a los fines de liberarse, lo que no ha sucedido en este caso, ya sea a través de la cuenta judicial de este proceso, o bien por un trámite autónomo.-

Por ende, considero que también resulta responsable la demandada del

deber de restituir lo percibido en concepto de alquiler del rodado.-

En conclusión, acreditado en autos que pesaba sobre la demandada, en su calidad de cocontratante y de emisor de las facturas de los servicios contratados, el deber de restituir lo percibido al haberse frustrado la prestación principal con motivo del caso fortuito alegado (en relación a los vuelos de regreso), y por causas ajenas al actor (hostel y alquiler del rodado), revistiendo tal deber el carácter de obligación de resultado en los términos previstos por el art. 1723 del CCyC, y no habiéndose acreditado eximentes, se impone la declaración de responsabilidad de la demandada derivada de tal incumplimiento.-

Párrafo aparte merece el análisis del cumplimiento del deber de información y trato digno, donde si bien tengo en consideración lo alegado por la demandada respecto al modo de operar por la compañía ante el confinamiento decretado, he de realizar las siguientes observaciones que me llevan al convencimiento del incumplimiento de tales deberes.-

En primer lugar, tanto la Constitución Nacional como el art. 4° de la Ley 24.240 y 1100 del CCyC, imponen al proveedor el deber de brindar información que resulte "adecuada y veraz", "... cierta, clara y detallada" sobre todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios y condiciones de su comercialización, "...proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión...".-

De la lectura de los correos electrónicos que se adjuntan al proceso y de los comprobantes de las operaciones realizadas, surge que la información brindada no resulta clara y fácilmente comprensible; así, se incluyen referencias a términos propios del sector sin explicar su significado (véase por ejemplo e-mail del 15/05/2020, donde se puede leer que las opciones son "...Un cambio sin pty, abonando diferencia de tarifa si la hubiere, para volar en fechas de blackouts...").

También cabe agregar que dicha información ha sido remitida desde soportes automáticos que no admitían respuesta tal como surge de la propia dirección de e-mail (noreply@despegar.com), y de la leyenda incluida al finalizar los mismos ("Este mail es enviado desde una casilla automática, por favor no lo responda"), con lo cual se limita el accionar del consumidor, y la posibilidad de tener un intercambio con la proveedora, o de solicitar aclaraciones, información adicional, etc.-

Y para finalizar, también tengo en consideración que mientras la demandada informaba que el vuelo de Aerolíneas había sido cancelado, la empresa manifiesta y acredita que el vuelo de regreso efectivamente se realizó (véase punto 6 de la pericia informática sobre Aerolíneas Argentina, donde se expresa "...que el vuelo fue operativo normal y que el Sr. Cofre no se presento a abordar el mismo...), lo que demuestra a su vez, que la información brindada mediante e-mail del 19/03/2020 - 16:02 hs., no era "cierta".-

Tal infracción al deber de brindar información y la práctica de comunicarse con el consumidor a través de correos electrónicos que no pueden ser contestados, configuran asimismo una violación al deber de brindarle trato digno al actor, 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 menosprecio o desconsideraciones ni mortificaciones..."*.-

En conclusión, determinado el incumplimiento a una obligación de resultado (restituir sumas abonadas) sumado al incumplimiento de los deberes de información y trato digno hacia el consumidor atribuible a la demandada, en su calidad de cocontratante, cabe analizar los daños y perjuicios cuya reparación se reclama en autos.-

V.- Citación de terceros. Respecto a los terceros citados, la demandada considera que la causa de la no restitución de fondos al actor obedece a la conducta de dichas partes.-

De la pericia contable obrante en autos, se puede observar que la demandada abonó a las aerolíneas las siguientes sumas:" ...

- 573555100900: Ticket 4591961061 del 28/08/2019 por \$ 5.626,00

- 683622101200: Ticket 4797777840 del 31/08/2019 por \$ 6.625,00..."

Luego, la pericia informática en relación a Aerolíneas Argentinas da cuenta de dos situaciones: a) por un lado, que el vuelo contratado por el actor, efectivamente despegó, y b) que además dicha línea mantuvo pasajes abiertos a favor del actor.-

Respecto de Gol, la propia demandada ha reconocido que dicha empresa se vió afectada por el caso fortuito derivado de la pandemia, lo que libera a la misma de cumplir con la prestación debida, esto es, realizar el vuelo.-

Sin embargo, no obra prueba alguna que acredite la restitución de las sumas indicadas en la pericia contable por parte de ambas empresas hacia la demandada en autos, lo que habilita en la relación interna entre dichas partes, una eventual acción de repetición derivada de dicha circunstancia.-

VI.- Daños y perjuicios. Tal como ha quedado reseñado, el actor ha

reclamado que se condene a la demandada a abonarle la suma de \$ 31.937,33 por los servicios abonados, \$ 100.000.- como indemnización de daño moral, y por último daño punitivo por la suma de \$200.000.-

VII.- Daño patrimonial-sumas abonadas. El actor solicita la suma de \$31.937,33 que comprende el reintegro de la totalidad de las sumas abonadas por los servicios contratados y no utilizados, reservas N° 683622101200 y N° 573555100900, alquiler de vehículo reserva N° 548374112100 como así también el reintegro de la reserva N°681360100900 (Ipanema Copa Hostel).-

Siendo que en autos se acreditó que no se hizo uso de los tramos correspondiente al regreso, tampoco se reintegraron los gastos correspondientes al alquiler de automotor y la reserva del hotel, se impone su reintegro.-

Así respecto a los pasajes facturados por la demandada, del tramo correspondiente al vuelo operado Aerolíneas Argentinas desde Puerto Iguazú (AR) con destino final Neuquén (AR), cuyo código de reserva era VJQLYN, por la suma total de \$8.483, debe hacerse lugar por la suma de \$ 4.241,5.-

Del tramo Rio de Janeiro (BR) a Foz de Iguazú (BR), vuelo operado por la empresa GOL, conforme el total facturado por la demandada arriba a la suma de \$7.325, corresponde hacer lugar por la suma de \$3.662,5.-

En lo que respecta al alquiler del rodado, si bien la demandada alega que realizó las gestiones correspondientes a la devolución y que fue el actor quien no brindó los números de cuenta correspondiente, tampoco procedió a consignar dicha suma, por lo que corresponde hacer lugar al reintegro por la suma de \$ 6.221.-

La demandada tampoco logró probar el reintegro de la reserva del

hotel por la suma de \$ 2.223,33.- por lo que corresponde abonar dicha suma y concepto.-

El rubro prospera por la suma de \$ 16.348,33.-, más sus intereses a la tasa activa fijada por doctrina legal de autos “Fleitas”, y/o la que en el futuro la reemplace, desde que cada suma fuera abonada hasta su efectivo pago.-

VIII.- Daño Extrapatrimonial. En cuanto al reclamo de indemnización por daño moral, 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).-

Para reclamar el presente rubro expone la actor que “...*El perjuicio por las obstinadas conductas de negarle una reprogramación inmediata de su vuelo y la devolución de lo abonado en concepto de costo del pasaje, les han provocado a la actora un malestar profundo, caracterizado por angustia e impotencia... Pero este concepto, cuya apreciación quedará librado al criterio de V.S., merece atención especial en función a las*

características del caso, ya que no se trata de un mero incumplimiento en una relación contractual común, sino de un incumplimiento en una relación de consumo, teniendo en cuenta la buena fe contractual y la buena voluntad de parte de los actores, y la mala fe y conducta totalmente indiferente y dilatoria de las demandadas...".-

De la prueba testimonial obrante en autos, surge que para el actor no fue una situación agradable ya que se tuvo que quedar más tiempo en Brasil, por ende tuvo que pedir plata a su entorno y gestionar los días que no pudo presentarse a trabajar. También señala el testigo Soto se vio notoriamente afectado por la situación en su estado de ánimo, lo que el testigo observó como compañero de trabajo.-

A ello agrego que las respuestas por parte de la demandada a los requerimientos del actor se realizaban de modo automático, sin posibilidad de diálogo recepticio.-

También tengo en consideración que la demandada informó de manera errónea la cancelación del vuelo de Aerolíneas Argentinas cuando este efectivamente se realizó.-

Y por último, que aún habiendo transitado la totalidad del proceso, no realizó la restitución, mediante consignación y/o depósito, de las sumas que había reconocido como adeudadas.-

Por ello, la falta de cumplimiento de los deberes de brindar información adecuada y veraz y de dar trato digno al actor en su rol de consumidor, deber que considero de resultado y con base constitucional en el art. 42 de la Carta Magna, sumado a las circunstancias reseñadas, me llevan a tener por acreditada la existencia de daño moral.-

En este punto, cabe aclarar que el daño moral que se valora en este proceso se origina en los inconvenientes generados al actor por los

reclamos que debió realizar y por la incertidumbre generada por los defectos en la información y trato dispensado, pero sin computar la incidencia concreta de los mayores gastos por la permanencia en Brasil ni la suspensión del vuelo de regreso desde dicho país por cuanto, como se dijo anteriormente, los mismos obedecen a un caso fortuito ajeno a la demandada.-

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”).-

Para ello tengo en consideración, desde el punto de vista subjetivo, que la actora reclama el pago de la suma de \$ 100.000.- y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse, importe que actualizado por la herramienta disponible en la web denominada Calculadora de Inflación (<https://calculadoreinflacion.com/>) arroja a la fecha de la presente sentencia una suma aproximada a \$1.107.031,15.-

De igual modo, en pos de objetivar la cuantificación, he de considerar un reciente fallo dictado por la Excma. Cámara local de Apelaciones con motivo del incumplimiento de una línea aérea a sus obligaciones contractuales, juzgado en base a las pautas del derecho común, actualizado según el mecanismo indicado en el párrafo precedente

(<https://calculadoradeinflacion.com/>).-

Me refiero a los autos "ALVAREZ OSCAR ALBERTO C/ AEROLINEAS ARGENTINAS S.A. S/ SUMARISIMO (DERECHO DEL CONSUMIDOR)" (Expte.n RO-29694-C-0000), Se. N° 139/2022 de fecha 25/10/2022, donde se reconoció la indemnización por daño moral por una suma de \$ 90.000.- al día 28/07/2022, suma que a la fecha asciende a \$ 626.005,77.-

En el caso citado se reclamaba la indemnización por la frustración del contrato de transporte aéreo con la empresa demandada que lo trasladaría a la Ciudad de Buenos Aires, el cual no se cumplimentó a causa de una retención de servicios realizada por el personal de dicha aerolínea.-

En consecuencia, teniendo en consideración lo expuesto es que se cuantifica el rubro en la suma de \$ 700.000.-, importe por el que procede el mismo.-

A dicho importe se deberá aplicar intereses del 8% anual desde el día 19/03/2020, fecha de cancelación del vuelo de regreso, hasta la fecha de la presente sentencia, y partir de la misma dicha suma, llevará intereses hasta su efectivo pago conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en "Fleitas", o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.-

IX.- Daños punitivos. Solicita la parte actora la aplicación de sanción por daños punitivos.-

Para analizar la misma, tengo en consideración las pautas fijadas por nuestro Superior Tribunal provincial en cuanto a los requisitos de procedencia fijados en autos "Cofré" (STJRNS1, Se. 09/2021), los indicados en autos "Gallego" (STJRNS1, Se. 44/2022), y 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.-

Así, en autos "Cofré" sostuvo el Tribunal, sobre el daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la Ley 24.240, que *"...se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares. Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva ..."*, doctrina que resulta de aplicación obligatoria para los Juzgados inferiores en los términos previstos por el art. 42 de la L.O.-

A su vez, en "Gallego", luego de citar los aspectos valorados en la sentencia de primera instancia (la actitud ulterior que tuvo la demandada, el desmedro potencial de los usuarios y consumidores en el supuesto en estudio, como riesgo abstracto, ante la repercusión de la infracción y más allá del mal individual que pudo haber ocasionado, y la reiteración de su conducta omisiva), expresó el Tribunal que *"...se puede observar que las sentencias de grado han avanzado en el análisis del comportamiento de la empresa, tanto en la prestación del servicio -al que consideran deficiente- como a la conducta posterior a los reclamos efectuados y, por sobre todo, a la reincidencia de su actuación en casos como el presente, esa*

valoración está indicando la presencia de un supuesto de abuso de posición de poder, a partir del cual se evidencia claramente un menosprecio grave por los derechos individuales de los usuarios del servicio eléctrico; supuesto que está contemplado como uno de los que admiten la procedencia del daño punitivo en el precedente citado...".-

Analizando la procedencia de la sanción en base a las pautas brindadas en "Cofré" y "Gallego", aplicadas al presente caso, 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.-

Por ello, considero que no corresponde imponerle una sanción por daños punitivos por cuanto no encuentro acreditadas las conductas merecedoras de la misma, ni el grave menosprecio hacia el consumidor o el enriquecimiento de la parte demandada, por cuanto, como ha sostenido el Superior Tribunal provincial en autos "Cofré", no basta el mero incumplimiento a un deber legal o contractual para la imposición de la sanción punitiva, sino que debe acreditarse una conducta, un menosprecio o un enriquecimiento que no observo en el presente caso, motivo por el cual he de rechazar el presente rubro.-

X.- Costas. En cuanto a las costas corresponde imponerlas a la demandada en su calidad de vencida (art. 68 del CPCyC).-

XI.- 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 ejecución de sentencia.-

Sobre tal base corresponde regular los honorarios de los abogados intervinientes, Dres. Agustin Aguilar y Santiago Jose Chialvo en el 11% en conjunto; los del Dr. Santiago Parrou, Hernán Ariel Zuain y Ezequiel Hernán Zuain, en el 8,4% (6% más 40% por apoderados); del Dr. Carlos Aiassa y de la Dra. Valeria Silva en 8,4% (6% + 40% por apoderados) en conjunto; y de las Dras. Mariela Garabito, Julieta Berduc y Adriana Rodriguez Carriquiriborde en el 8,4% (6% + 40% por apoderados) en conjunto; y de las peritas informática María Alejandra Peschiutta (Perita informática), en el 7%, comprensiva de la regulación de fecha 17/04/2024, y de la perita contadora Déborah Delgado en el 7%.-

En todos los casos dicho porcentaje se computa sobre el monto base indicado en el primer párrafo.-

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 y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069, 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...”.-

Asimismo, por la excepción de incompetencia, y teniendo en consideración el monto por el que procede la demanda, corresponde regular los honorarios conforme el mínimo legal establecido en el art. 34 L.A. , a los Dres. Agustin Aguilar y Santiago Jose Chialvo, la suma de \$ 115.011 (3 JUS a un valor de \$ 38.337) en conjunto; al Dr. Carlos Aiassa y a la Dra. Valeria Silva en la suma de \$ 161.015 (3 JUS a un valor de \$ 38.337 + 40% por apoderado) en conjunto; y de las Dras. Mariela Garabito, Julieta Berduc y Adriana Rodriguez Carriquiriborde en la suma de \$ 161.015 (3 JUS a un valor de \$ 38.337 + 40% por apoderado) en conjunto.-

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en 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, 9, 11, 12, 20 y 40 Ley 2212 R.N. y art, 19 y 20 de la ley G5069).-

Por los fundamentos expuestos, normas legales, jurisprudencia y doctrina citadas,

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda promovida por el Sr. Pedro Eugenio Cofre, contra Despegar.com.ar, condenando a ésta última a abonar a la primera en el plazo de DIEZ días corridos la suma de \$ 716.348,33.-, más los intereses determinados en los considerandos.-

II.- Las costas se imponen a la demandada en virtud de la naturaleza

del trámite y en su calidad de vencida. (art. 68 del CPCC.)-

III.- Rechazar la excepción de incompetencia opuesta por las terceras citadas, con costas a las mismas.-

IV.- Regular los honorarios de los abogados intervinientes, Dres. Agustín Aguilar y Santiago José Chialvo en el 11% en conjunto; los del Dr. Santiago Parrou, Hernán Ariel Zuain y Ezequiel Hernán Zuain, en el 8,4% (6% más 40% por apoderados); del Dr. Carlos Aiassa y de la Dra. Valeria Silva en 8,4% (6% + 40% por apoderados) en conjunto; y de las Dras. Mariela Garabito, Julieta Berduc y Adriana Rodríguez Carriquiriborde en el 8,4% (6% + 40% por apoderados) en conjunto, todos del monto que resulte en la etapa de la liquidación que oportunamente se practique.-

Regular los honorarios de la perita María Alejandra Peschiutta (Perita informática), en el 7%, comprensiva de la regulación de fecha 17/04/2024, y de la perita contadora Déborah Delgado en el 7%; en ambos casos del monto que resulte en la etapa de la liquidación que oportunamente se practique.-

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 y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069, 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 deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en 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, 9, 11, 12, 20 y 40 Ley 2212 R.N. y art, 19 y 20 de la ley G5069).-

Regular por la excepción de incompetencia a los a los Dres. Agustin Aguilar y Santiago Jose Chialvo, la suma de \$ 115.011 (3 JUS a un valor de \$ 38.337) en conjunto; al Dr. Carlos Aiassa y a la Dra. Valeria Silva en la suma de \$ 161.015 (3 JUS a un valor de \$ 38.337 + 40% por apoderado) en conjunto; y de las Dras. Mariela Garabito, Julieta Berduc y Adriana Rodriguez Carriquiriborde en la suma de \$ 161.015 (3 JUS a un valor de \$ 38.337 + 40% por apoderado) en conjunto.-

V.- Regístrese. Se hace saber que de conformidad a la Acordada 36/2022- STJ, Anexo I. art.9.a) “...Con las excepciones que se detallan en las normas especiales, todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema “PUMA”, o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación. Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente...”.-

A los fines de la notificación de la presente sentencia, vincúlese al proceso a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro.-

José María Iturburu

Juez.-