

San Carlos de Bariloche, 6 de marzo de 2024.-

VISTOS: Estos autos caratulados: "**PACHECO, LEONARDO C/ DESPEGAR.COM.AR S.A. Y OTRA S/ ACCIONES DE MENOR CUANTIA**", **Expte. Nro. BA-04390-JP-0000** para dictar sentencia:

Y CONSIDERANDO:

1) Que se presentó Leonardo Pacheco con el patrocinio de la Dra. Karina Chueri, promoviendo demanda a de menor cuantía en los términos de la Ley 24.240 de Defensa de los Derechos del Consumidor contra Despegar.com.ar S.A. y Aerolíneas Argentinas S.A. por la suma de \$80.363.- reclamando la devolución de dicha suma con más intereses y gastos, daño moral y daño punitivo. Da sustento al reclamo el hecho que el actor en fecha 01/08/2020 adquirió por medio de la página Web del sitio Despegar.com.ar un pasaje ida y vuelta desde Bariloche a Madrid, España, con escala en Buenos Aires en la empresa Aerolíneas Argentinas S.A.. La fecha original del vuelo era para el mes de mayo/2021, que luego a raíz de la situación derivada de la Pandemia Covid-19, se postergó y reprogramó para el mes de septiembre/2021. La suma desembolsada al momento de efectuar la compra fue de \$80.363.- comprensiva de \$78.835,88 en concepto de servicios de transporte y retención impuesto País, y \$ 1.527,12 por cargos de emisión, abonada con tarjeta de crédito. Relata el actor que en dicha oportunidad -01/08/2020- se compraron dos pasajes iguales, mismos días y vuelos, que se pagaron con dos tarjetas de crédito diferentes, por lo que se hicieron dos compras, un pasaje para el actor y otro para su pareja Nayme Yamila Riveros, ya que viajarían juntos. Continúa su relato manifestando que en agosto/2021 Despegar le comunica que Aerolíneas Argentinas debe reprogramar el vuelo, dando opciones para que el actor viaje un día y su pareja otro día, iniciándose así una serie de comunicaciones y reclamos tanto con Despegar como con Aerolíneas Argentinas con el fin de reprogramar el vuelo para la misma fecha ya que viajarían juntos. Finalmente, el actor y su pareja decidieron cancelar los pasajes ante la imposibilidad de viajar juntos, e iniciaron el trámite para la devolución del dinero. A Riveros le devolvieron el dinero correspondiente mientras que al actor solo le devolverían \$7.100.- Ante esta disparidad en la resolución del reclamo el actor prosigue con los reclamos no logrando la devolución de los \$80.000.-, la respuesta era que el viaje estaba confirmado para septiembre/2021, y no permitía cambio o cancelación. Acota que en septiembre/2021 España no permitía el ingreso de argentinos, por lo que tampoco podría realizar el viaje, más allá de la pretensión de viajar junto a su pareja. Fundó su pretensión en derecho,

ofreció prueba documental (facturas de compra por \$78.835,88 y \$1.527,12 haciendo un total de \$80.363.-), constancia de pago, resumen de gestiones en la página Despegar.com.ar, sábana de llamadas a teléfonos de Despegar y Aerolíneas Argentinas desde el celular del actor, e intercambio de mails) y prueba testimonial.

2) Al momento de llevarse a cabo la audiencia prevista para el día 16/02/2023 se presentó el Dr. Matías J. Marzitelli en su carácter de apoderado de Despegar.com.ar, opuso como de previo y especial pronunciamiento excepción de incompetencia solicitando se disponga la remisión de las presentes actuaciones al fuero federal. Asimismo, contestó demanda negando todos y cada uno de los hechos expuestos en el escrito de inicio por el accionante, desconociendo toda la documentación acompañada por la parte actora, oponiendo falta de legitimación pasiva, inaplicabilidad de la ley de defensa del consumidor y ofreció prueba documental, informativa, pericial contable e informática, y solicitó el rechazo de la acción. Basa su pedido de rechazo de demanda argumentando que Despegar es una Agencia de Viajes en Línea que desarrolla su actividad a través de medios no presenciales -bajo el sitio Web de Despegar- siendo un intermediario de servicios turísticos en el país o en el extranjero, por lo tanto intermedia entre los consumidores o usuarios y las empresas aéreas, cadenas hoteleras, empresas de alquiler de automóviles, etc., quienes son las que en definitiva brindan los servicios turísticos que adquieren los usuarios, por lo que no está obligado directa ni indirectamente a la ejecución del Servicio Turístico, siendo los usuarios advertidos de manera clara y precisa sobre los alcances del servicio de intermediación que ofrece Despegar, debiendo los mismos leer y aceptar los términos y condiciones previo a la contratación de servicios. Por lo tanto la demandada no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, etc., que pudieran acontecer antes o durante la prestación del servicio turístico y que pudieran demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo. Aduce que la demandada tampoco tiene facultades para reprogramar, cancelar o reembolsar servicios, sino que debe atenerse a lo que disponga el proveedor de servicios, por lo tanto ha sido total y completamente ajena a las circunstancias ocurridas, sin embargo arbitró todas las medidas a su alcance para intentar dar solución a los reclamos de la parte actora consistentes en el reembolso de la suma abonada en concepto de ticket aéreo Bariloche-Buenos Aires-Madrid, Madrid-Buenos Aires-Bariloche contratado a Aerolíneas Argentinas a través de la intermediación de Despegar, cuyo servicio fuera cancelado debido a la situación

sanitaria generada por la pandemia Covid-19, mas una indemnización por daño moral y una sanción por daño punitivo. Argumenta la demandada que en efecto el accionante adquirió a través de la plataforma Despegar un ticket aéreo operado por Aerolíneas Argentinas, ida y vuelta, con destino Bariloche-Buenos Aires-Madrid, Madrid Buenos Aires-Bariloche con fecha de salida el 06/05/2021 y vuelta el 26/05/2021, con un número de reserva específico, abonando con tarjeta de crédito, gestionándose correctamente la reserva y el pago, enviándose por correo electrónico el ticket correspondiente. Luego, debido al contexto de pandemia, se debieron reprogramar los vuelos conforme las políticas y condiciones del servicio adquirido, impuestas por la aerolínea proveedora, ajenas a la demandada Despegar, sin embargo se le envió al accionante una comunicación informándole que su vuelo no se encontraba disponible y que debía elegir una de las opciones sugeridas por la aerolínea, optando el actor por reprogramar su vuelo para septiembre 2021, gestión que resultó exitosa y se le remitió un nuevo ticket al correo electrónico. Posteriormente la Aerolínea informa que ese vuelo tampoco estaba disponible, enviándose la respectiva comunicación al actor. Finalmente el actor decidió cancelar el viaje debido a que las fechas ofrecidas por Aerolíneas Argentinas no coincidían con las fechas ofrecidas a su pareja con quien proyectaba realizar el viaje. Respecto a la pretensión de la actora de que se aplique la Ley de Defensa del Consumidor, la demandada aduce que la misma no resulta aplicable ya que en el art. 63 particularmente establece que en el supuesto de contrato de transporte aéreo se aplicarán las normas del Código Aeronáutico. En cuanto a la pretensión de resarcimiento por Daño moral y punitivo, argumenta que no serían aplicables al caso brindando extenso fundamento al respecto. Finalmente, ofrece prueba documental, informativa, pericial contable e informática, plantea la reserva de citación de Aerolíneas Argentinas como Tercero y de plantear Caso Federal, solicitando el rechazo de demanda, con costas.-

Asimismo, se presentaron los Dres. Carlos Aiassa y Valeria Silva en su carácter de apoderados de la codemandada Aerolíneas Argentinas S.A., opusieron como de previo y especial pronunciamiento excepción de incompetencia en razón de la materia, inaplicabilidad de la ley de defensa del consumidor debido a la especialidad de la materia aeronáutica. Subsidiariamente contestaron demanda negando todos y cada uno de los hechos expuestos en el escrito de inicio por el accionante, desconociendo toda la documentación acompañada por la parte actora, y ofrecieron prueba confesional, informativa, testimonial, pericial informática y contable, y solicitaron el rechazo de la

acción. Argumenta que la actora realizó la compra de pasajes a través del sistema de auto gestión de la web de Despegar.com.ar, la adquisición de los pasajes fue realizada con distintos códigos de reserva que no estaban relacionados, por lo que al momento de solicitar la reprogramación de los vuelos que fueran suspendidos por la Aerolínea debido al contexto de Pandemia, se ubicó a los pasajeros en distintos vuelos dado que tenían distintos códigos de reserva, y que por voluntad propia la actora decidió no realizar el viaje con los tickets que había adquirido, expresando que deseaba realizar el viaje. La Aerolínea remitió a todos los pasajeros la información sobre la posibilidad de solicitar el reembolso de los tickets o bien reprogramar las fechas de viaje atendiendo todos los trámites debidamente ingresados, sin embargo no es el caso del pasaje del actor del cual la empresa no tiene registro alguno, y por más reclamos que hubiese ingresado el mismo, la empresa no tramita la devolución de los pasajes que fueran adquiridos con tarjeta de crédito y por agencia de viajes, en este caso correspondía a la agencia Despegar hacer los cambios o devoluciones solicitadas por el pasajero, siendo obligada a gestionar el cambio o devolución, conforme Resolución IATA 82ar. Solicita entonces el rechazo de la demanda y la improcedencia de los rubros indemnizatorios reclamados.

3) En fecha 21/04/2023 se resolvieron las excepciones planteadas por las demandadas, disponiéndose rechazar la excepción de incompetencia interpuesta y diferir el tratamiento de la excepción de falta de legitimación pasiva para el momento procesal oportuno, disponiéndose la fijación de nueva audiencia.

4) Desarrollada la audiencia el día 24/05/2023 las partes manifestaron la imposibilidad de arribar a un acuerdo, se recibió declaración testimonial a la Sra. Graciela Anahí Lorenzo y se fijó plazo para la presentación de alegatos.

5) La actora presentó su alegato solicitando se haga lugar a la demanda y se condene a las demandadas a restituir las sumas desembolsadas oportunamente, más un monto prudencial en concepto de Daño punitivo, Daño moral y costas del juicio.

6) De igual manera, presentó su alegato la demandada Despegar.com.ar y solicitó se rechace la demanda con expresa imposición de costas a la contraria.

7) Por ello, en consideración a lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

I.- Este Juzgado de Paz resulta competente para resolver el presente pleito, en razón a la materia y el monto reclamado.

II.- En el caso que nos ocupa, la relación que vincula al Sr. Leonardo Pacheco con

Despegar SA y Aerolíneas Argentinas encuadra en una relación de consumo en los términos del art. 42 de la Constitución Nacional, que indica: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato digno y equitativo*". En idéntico sentido los artículos 1092 y 1093 del CCyCN, describen el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor, disponen el carácter protectorio de la parte en condición de vulnerabilidad y definen los alcances del contrato de consumo. Aquí, los demandados proveen a la actora de un servicio en los términos del artículo 2 de la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios. El actor resulta ser consumidor al haber adquirido a través de la intermediaria Despegar SA de un pasaje de transporte aéreo a Aerolíneas Argentinas.

III.- Habiéndose establecido la relación de consumo que vincula a las partes en estos autos, es preciso resolver la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por Despegar SA en su oportunidad. La misma se evidencia cuando los sujetos que han sido demandados no resultan ser quienes la norma legitima para asumir tal la calidad conforme a la cuestión que se discute mediante la interposición del pleito. En tal sentido, ARAZI – ROJAS expresan que "hay falta de legitimación para obrar cuando el actor o el demandado no son personas especialmente habilitadas por la ley para asumir tales calidades con referencia a la correcta materia sobre la cual versa el proceso. Existe falta de legitimación cuando no media coincidencia entre los sujetos que efectivamente actúan en el proceso y aquellos a los cuales la ley habilita especialmente para contradecir respecto de la materia sobre la que versa el litigio". (Rolando Arazi y Jorge A. Rojas "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Comentado, anotado y concordado con los Códigos provinciales. Segunda Edición Actualizada. TII pág. 246 – Rubinzal Culzoni Editores).

En el caso de autos, tal como surge de las expresiones vertidas en la demanda y sus respectivas contestaciones surge que las partes celebraron un contrato de transporte aéreo a través de la página web de Despegar SA, siendo ésta la intermediaria entre el actor y Aerolíneas Argentinas, proveedora del servicio. Los distintos prestadores que intervienen en la comercialización de un contrato de transporte, en este caso aéreo, resultan solidarios en virtud de lo dispuesto por el artículo 40 de la Ley 24240. Y no puede analizarse su intervención de modo aislado ya que ambos participan de la cadena de comercialización y se benefician con ello. Agoglia expresa "...la solidaridad entre

diversos prestadores que actúan en la producción y comercialización del viaje combinado, por aplicación del art. 40 de la ley 24.240 garantiza eficazmente la tutela satisfactoria y resarcitoria del usuario del servicio turístico...la compleja trama obligacional emergente de los distintos esquemas contractuales existentes entre... la agencia de turismo intermediaria y los demás ejecutores del servicio no puede constituir un laberinto en el que, a través de una fragmentación de la prestación, quede esfumada la responsabilidad del agente dañoso...el vínculo jurídico económico establecido entre los operadores turísticos y los distintos prestadores, como la unidad del negocio realizado justifica una responsabilidad solidaria para evitar que, a través de esa compleja operatoria no se diluya la responsabilidad de los verdaderos protagonistas del negocio jurídico ...". (AGOGLIA, MARÍA, "Responsabilidad del organizador de viajes combinados y de la agencia de turismo intermediaria", RCYS 2008, 71 – TR LA LEY AR/DOC/467/2008). - La ley 18829 (BO 19/11/70) y su decreto reglamentario N°2182 (BO 28/04/72) resultan ser, tal como invoca la demandada Despegar SA, el marco normativo que regula su actividad. Asimismo rige sobre esta contratación la Ley 24240 como una norma de especial que regula las relaciones que configuren un contrato de consumo. En consecuencia y en virtud del principio in dubio pro consumidor, tendiendo en consideración la cadena de solidaridad que surge del artículo 40 de la Ley 24240, no puede sino concluirse que la agencia Despegar forma parte de la misma y debe responder solidariamente ante el consumidor. Ello sin perjuicio de las eventuales acciones de repetición que pudieran corresponder entre las demandadas. Por todo lo anteriormente expuesto no podrá proceder la excepción de falta de legitimación pasiva.-

IV) Resumiendo los hechos concretos y no controvertidos expuestos en la demanda y sendas respuestas, tenemos que el actor en fecha 01/08/2020 adquirió por medio de la página Web del sitio Despegar.com.ar un pasaje ida y vuelta desde Bariloche a Madrid, España, con escala en Buenos Aires en la empresa Aerolíneas Argentinas S.A. La fecha original del vuelo era para el mes de mayo/2021, que luego a raíz de la situación derivada de la Pandemia Covid-19, se postergó y reprogramó para el mes de septiembre/2021. Posteriormente, en agosto/2021 Despegar le comunica que Aerolíneas Argentinas debe reprogramar el vuelo, dando opciones para que el actor viaje un día y su pareja otro día, iniciándose así una serie de comunicaciones y reclamos tanto con Despegar como con Aerolíneas Argentinas con el fin de reprogramar el vuelo para la misma fecha ya que viajarían juntos. Finalmente, el actor y su pareja decidieron cancelar los pasajes ante la imposibilidad de viajar juntos, e iniciaron el trámite para la

devolución del dinero, sin conseguir el Sr. Pacheco la devolución del mismo. Al respecto Despegar SA argumentó que es una Agencia de Viajes en Línea que desarrolla su actividad a través de medios no presenciales -bajo el sitio Web de Despegar- siendo un intermediario de servicios turísticos en el país o en el extranjero, por lo tanto intermedia entre los consumidores o usuarios y las empresas aéreas, cadenas hoteleras, empresas de alquiler de automóviles, etc., quienes son las que en definitiva brindan los servicios turísticos que adquieren los usuarios, por lo que no está obligado directa ni indirectamente a la ejecución del Servicio Turístico, siendo los usuarios advertidos de manera clara y precisa sobre los alcances del servicio de intermediación que ofrece Despegar. Aduce que la demandada tampoco tiene facultades para reprogramar, cancelar o reembolsar servicios, sino que debe atenerse a lo que disponga el proveedor de servicios, por lo tanto ha sido total y completamente ajena a las circunstancias ocurridas, sin embargo arbitró todas las medidas a su alcance para intentar dar solución a los reclamos de la parte actora consistentes en el reembolso de la suma abonada en concepto de ticket aéreo Bariloche-Buenos Aires-Madrid, Madrid-Buenos Aires-Bariloche Argumenta la demandada que en efecto el accionante adquirió a través de la plataforma Despegar un ticket aéreo operado por Aerolíneas Argentinas, ida y vuelta, con destino Bariloche-Buenos Aires Madrid, Madrid-Buenos Aires-Bariloche con fecha de salida el 06/05/2021 y vuelta el 26/05/2021, con un número de reserva específico, abonando con tarjeta

de crédito, gestionándose correctamente la reserva y el pago, enviándose por correo electrónico el ticket correspondiente. Luego, debido al contexto de pandemia, se debieron reprogramar los vuelos conforme las políticas y condiciones del servicio adquirido, impuestas por la aerolínea proveedora, ajenas a la demandada Despegar, sin embargo se le envió al accionante una comunicación informándole que su vuelo no se encontraba disponible y que debía elegir una de las opciones sugeridas por la aerolínea. optando el actor por reprogramar su vuelo para septiembre 2021, gestión que resultó exitosa y se le remitió un nuevo ticket al correo electrónico. Posteriormente la Aerolínea informa que ese vuelo tampoco estaba disponible, enviándose la respectiva comunicación al actor. Finalmente el actor decidió cancelar el viaje debido a que las fechas ofrecidas por Aerolíneas Argentinas no coincidían con las fechas ofrecidas a su pareja con quien proyectaba realizar el viaje. La demandada Aerolíneas Argentinas, por su parte, argumentó que la actora realizó la compra de pasajes a través del sistema de auto gestión de la web de Despegar.com.ar, la adquisición de los pasajes fue realizada

con distintos códigos de reserva que no estaban relacionados, por lo que al momento de solicitar la reprogramación de los vuelos que fueran suspendidos por la Aerolínea debido al contexto de Pandemia, se ubicó a los pasajeros en distintos vuelos dado que tenían distinto código de reserva, y que por voluntad propia la actora decidió no realizar el viaje con los tickets que había adquirido, expresando que deseaba realizar el viaje. La Aerolínea remitió a todos los pasajeros la información sobre la posibilidad de solicitar el reembolso de los tickets o bien reprogramar las fechas de viaje atendiendo todos los trámites debidamente ingresados, sin embargo no es el caso del pasaje del actor del cual la empresa no tiene registro alguno, y por más reclamos que hubiese ingresado el mismo, la empresa no tramita la devolución de los pasajes que fueran adquiridos con tarjeta de crédito y por agencia de viajes, en este caso correspondía a la agencia Despegar hacer los cambios o devoluciones solicitadas por el pasajero, siendo obligada a gestionar el cambio o devolución.

En definitiva, surge claramente de las expresiones vertidas por ambos accionados, que endilgan la responsabilidad al otro en el incumplimiento de la devolución del monto abonado por los pasajes al actor. Despegar indicó que canalizó todas las gestiones realizadas por el Sr. Pacheco y Aerolíneas Argentinas expresó que no recibió trámite alguno iniciado por el actor para la devolución del valor de los pasajes. Lo cierto es que el dinero oportunamente abonado no se reintegró lo que configura por sí sólo el daño directo a que se refiere el artículo 40 bis de la Ley 24.240. Efectivamente se han configurado los presupuestos necesarios del daño directo; es decir la existencia de una acción antijurídica por parte de la agencia de viajes intermediaria y de la prestadora del servicio de transporte; su nexo causal, puesto que el daño que se reclama es consecuencia directa de la acción antijurídica de las accionadas y la atribución de su responsabilidad derivada de su incumplimiento. En el contexto de una venta de pasajes de avión donde Despegar SA actúa como intermediaria y Aerolíneas Argentinas como prestadora del servicio de transporte, la responsabilidad solidaria surge de lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor. El artículo 40 establece la responsabilidad solidaria en las relaciones de consumo cuando participan más de un responsable en la cadena de comercialización o prestación de servicios. En este caso, tanto la agencia de viajes como la aerolínea pueden ser consideradas responsables solidarias, lo que significa que el consumidor puede dirigirse contra cualquiera de ellas o contra ambas en caso de incumplimiento o defecto en el servicio.

La operación de la responsabilidad solidaria se fundamenta en la idea de proteger al

consumidor y facilitar el acceso a la reparación de daños o cumplimiento de las obligaciones contractuales.

En situaciones donde existen múltiples actores en la cadena de comercialización, la Ley busca asegurar que el consumidor no se vea perjudicado por dificultades para identificar al responsable directo del incumplimiento. En el caso de la venta de pasajes, la agencia de viajes y la aerolínea pueden ser consideradas responsables solidarias por varias razones: 1) La agencia de viajes, al vender los pasajes, puede ser considerada como la representante de la aerolínea ante el consumidor. Aunque la agencia no sea la prestadora directa del servicio de transporte, su participación en la transacción crea una conexión directa con el consumidor.

2) El consumidor celebró un contrato con la agencia de viajes al adquirir los pasajes, pero el servicio real de transporte lo proporciona la aerolínea. La responsabilidad solidaria asegura que el consumidor no tenga que perseguir a múltiples partes para obtener reparación en caso de incumplimiento o problemas en el servicio.

3) La solidaridad simplifica el proceso para que el consumidor ejerza sus derechos. Puede dirigirse contra la agencia de viajes, la aerolínea o ambas, según sea más conveniente, facilitando así la obtención de una solución adecuada.

En resumen, la responsabilidad solidaria en este contexto busca proteger al consumidor y garantizar que pueda exigir el cumplimiento de sus derechos de manera efectiva, considerando la relación compleja entre la agencia de viajes y la aerolínea en la venta de pasajes, independientemente de las acciones de reintegro que pueda corresponder entre ellas.

Por todo lo antes dicho, las empresas demandadas están obligadas a reintegrar el importe de un pasaje ida y vuelta desde Bariloche a Madrid, España, con escala en Buenos Aires en la empresa Aerolíneas Argentinas S.A, a la tarifa que se encuentre vigente a la fecha del efectivo pago y en caso de no encontrarse vigente ninguna por la ausencia de vuelos, al valor de la última tarifa registrada para dicho itinerario. Ello por cuanto, teniendo en consideración las opciones que describe el art 10 bis de Ley 24240, una de las cuales es la restitución de lo pagado, que interpreto resulta ser una obligación de valor a tenor del art. 772 del CCyC. Ello encuentra fundamento tanto en el contexto inflacionario existente en nuestro país como en que la reparación integral del daño es un principio fundamental en el derecho del consumidor, que busca restablecer al afectado en la situación que habría tenido de no haberse producido el hecho dañoso. En este

caso, el actor ha sufrido perjuicios tanto económicos como morales a consecuencia de la conducta de las demandadas. La elección de abonar al actor el monto equivalente al valor de un pasaje a la fecha de la sentencia se fundamenta en la necesidad de ajustar la reparación a las circunstancias actuales del mercado, en una medida que intenta ser flexible y equitativa.

V) Luego el actor reclamó sumas de dinero en concepto de daño moral, y daño punitivo. Respecto del daño moral, la condena al pago de un monto por dicho concepto se enmarca en el principio de reparación integral del daño, buscando compensar de manera justa y equitativa el impacto emocional sufrido por el actor a causa del incumplimiento contractual de las demandadas. Para que este rubro resulte procedente, no se requiere la producción de prueba directa, sino que puede tenérselo por comprobado ante la razonable presunción de que el hecho que motiva el juicio ha generado un padecimiento espiritual susceptible de justificar dicha indemnización (cfr. Llambías, Jorge J., “Tratado de Derecho Civil”, t. I, p. 331). Teniendo en consideración los padecimientos que razonablemente puede haber sufrido el actor ante la frustración de un viaje, que en primer lugar se vio impedido con motivo de la pandemia y posteriormente debió ser cancelado ante la imposibilidad de celebrarlo en la misma fecha que su pareja, y la negativa posterior de las demandadas a restituir el valor completo de lo efectivamente abonado, motivando la interposición de la presente causa, corresponde hacer lugar al pago de un monto en concepto de resarcimiento por daño moral, como compensación adecuada y proporcional al perjuicio emocional sufrido determinando este en la suma de **Pesos Cien Mil (\$100.000)**.

Respecto del daño punitivo, la condena al pago del mismo es una medida excepcional que requiere una cuidadosa consideración de las circunstancias específicas del caso. El daño punitivo busca sancionar conductas especialmente reprochables y disuadir futuros incumplimientos. En este caso, la imposición de daño punitivo se justifica por las siguientes razones: 1) Ambas demandadas, Despegar.com.ar y Aerolíneas Argentinas S.A., han incurrido en un incumplimiento al no lograr coordinar y ofrecer soluciones adecuadas ante la situación ocurrida. La falta de comunicación efectiva y de respuestas satisfactorias ha generado un perjuicio al actor. 2) La negación por parte de las demandadas a devolver el importe total pagado por el actor, a pesar de la imposibilidad de realizar el viaje y las múltiples gestiones realizadas, evidencia una actitud negligente y poco colaborativa, generando un daño adicional. 3) Como proveedoras de servicios turísticos, Despegar.com.ar y Aerolíneas Argentinas tienen la obligación de garantizar

la satisfacción del consumidor. La falta de acciones adecuadas para resolver la situación y la persistencia en la negativa a devolver el importe completo constituyen una violación a los derechos del consumidor. 4) La imposición de daño punitivo tiene un carácter disuasorio, buscando prevenir futuros incumplimientos y garantizar que las empresas adopten prácticas que favorezcan la protección de los derechos de los consumidores. En este caso, la conducta de las demandadas amerita una sanción para evitar situaciones similares en el futuro.

Dada la gravedad de la conducta y con el objetivo de enviar un mensaje claro acerca de la importancia de garantizar los derechos de los consumidores, se condena a Despegar.com.ar y Aerolíneas Argentinas S.A. al pago de un monto en concepto de daño punitivo. La cuantificación de este monto se fija en el 10% del valor total del pasaje a ser abonado al actor, siendo una proporción justa y proporcionada a las circunstancias del caso.

VI.- En virtud del modo en que ha resultado el presente proceso, las costas deberán ser soportadas por las demandadas en virtud de lo dispuesto en el artículo 68 del CPCC.

Por todo lo expuesto:

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda oportunamente interpuesta por Leonardo Pacheco y condenar a Aerolíneas Argentinas SA y Despegar SA solidariamente a:

1) Abonar al actor en concepto de daño directo a la suma equivalente al valor de un pasaje ida y vuelta desde Bariloche a Madrid, España, con escala en Buenos Aires en la empresa Aerolíneas Argentinas S.A, a la tarifa que se encuentre vigente a la fecha del efectivo pago y en caso de no encontrarse vigente ninguna por la ausencia de vuelos, al valor de la última tarifa registrada para dicho itinerario.

2) A abonar al actor la suma de PESOS CIEN MIL (\$100.000) en concepto de daño moral.

3) A abonar al actor en concepto de daño punitivo el 10% del valor del pasaje conforme las indicaciones que surgen del punto 1.

II) Todos estos rubros deberán ser abonados en el termino de 10 días de notificados y de allí en más con más un interés equivalente a la tasa que aplica el Banco de la Nación Argentina para los préstamos personales de libre destino -

operaciones de 49 a 60 meses (tasas determinadas por el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia en los autos "JEREZ FABIAN C/ MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO OESTE S/ ACCIDENTE DE TRABAJO S/ INAPLICABILIDAD DE

LEY" Expte. N° 26.536/13),

III) Imponer las costas a la demandada.

IV) Regular honorarios profesionales de los Dres. Karina Chueri y Leonardo Pacheco, en el carácter de autos en la suma equivalente a 7 JUS más 21% de IVA, si correspondiera, y regular honorarios de los Dres. Matías J. Marzitelli como apoderado de la demandada Despegar SA y los de los Dres. Carlos Aiassa y Valeria Silva como apoderados de Aerolíneas Argentinas SA en la suma equivalente a 5 JUS más 21 % de IVA si correspondiera (conforme los arts.6 , 8, y 20 de la Ley G 2212 y 808 del CPCC).

V) Dichos honorarios deberán ser abonados dentro de los diez días de notificados.-

VI) Protocolícese, notifíquese y oportunamente archívese.

LEANDRA ASUAD

JUEZA DE PAZ

Por ante mí :

Marcela V. Pastene

Secretaria Subrogante