

General Roca, 27 de mayo de 2024.-ev.

PROCESO: Este proceso "MONTIVEROS MIRNA GABRIELA C/ ALMUNDO.COM S.R.L S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)" (EXPTE. N° RO-20236-C-0000), del registro de esta Unidad Jurisdiccional N° 3, de la Segunda Circunscripción, con asiento en esta ciudad a mi cargo y llegado para dictar sentencia definitiva:-

A.- ANTECEDENTES:-

1.- ESCRITO DE INICIO. HECHOS. PRETENSIÓN:

En fecha 31/07/21 se presenta la Sra. MIRNA GABRIELA MONTIVEROS (DNI 31.805.177) por derecho propio y con patrocinio letrado y promueve demanda contra la firma AL MUNDO.COM S.R.L. por transgresiones a la ley 24.240 y modificatorias, reclamando la suma de \$701.253,16 y/o lo que en mas o menos surja de la prueba a producirse.

Relata que en octubre del año 2019 la Sra. Carolina Boglio (su cuñada) le comentó que un amigo llamado Juan Manuel Varessio iba a casarse en el mes de agosto del próximo año 2020 y que la había invitado a asistir a la boda junto con su madre -Silvia Liliana Martinez-.

Agrega que el Sr. Varessio reside con su pareja en Alemania, lugar donde se llevaría a cabo la boda, por ello le avisó a la Sra. Boglio -con prácticamente un año de anticipación del casamiento- para que junto a su madre pudieran organizarse y estar presentes en el evento.

Refiere que el viaje les presentaba una gran oportunidad de recorrer Europa en la medida de lo posible ya que ninguna de ellas había viajado antes a ese continente.

Señala que luego de un par de meses de analizar los gastos que el viaje ocasionaría, contemplar los ahorros que debían realizar y a sabiendas del gran sacrificio económico que iban a efectuar, en el mes de diciembre de 2019 su cuñada y su madre decidieron concretar el viaje comprando los pasajes.

Precisa que tanto las tarjetas de crédito de la Sra. Boglio como de la Sra. Martinez no poseían el límite suficiente para comprar los pasajes ida y vuelta, es decir los 4 pasajes, siendo de público conocimiento el alto costo que poseen los pasajes aéreos cuando se realiza la convertibilidad en nuestro país en comparación con los límites que las tarjetas de crédito ofrecen a la mayoría de sus clientes; que por ese motivo la actora se ofreció a prestarles su tarjeta para la compra de pasajes y de esta forma colaborar para que pudieran viajar.

Remarca que al existir lazos familiares les pareció importante ser parte de la solución y mediante Factura n° 0113-00973258, en fecha 20/12/19 compró dos pasajes aéreos de ida a través de la agencia “Al Mundo” para las Sras. Carolina Boglio y Silvia Martinez -abonado la suma de \$81.253,16-.-

Refiere que de la factura citada surgen los números de pasajes (E-Ticket 328-3328179861 y 328-3328179860) para el vuelo de Buenos Aires (EZE) a Londres (LGW) con fecha de salida el 13/08/2020 y de llegada el viernes 14/08/2020 a las 04.00 hs AM.

Agrega que dicha compra se llevó a cabo a través de su Tarjeta de Crédito, correspondiente al Banco Provincia de Neuquén, en 12 cuotas mensuales y consecutivas -la última cuota cancelada en el mes de diciembre del año 2020-.

Relata que como consecuencia del estado de emergencia a nivel mundial (pandemia COVID-19) en fecha 04/05/2020 la Aerolínea canceló la totalidad de los vuelos.

Señala que después de varias semanas intentando obtener más información sobre la cuestión sanitaria y cómo afectaba en cada país de diferente manera llegó a la conclusión de que la mejor opción era solicitar el reembolso de los tickets abonados, ya que el principal objetivo de la compra fue la boda en Alemania pero ello había cambiado por la situación

sanitaria referida.

Expone que procedió a solicitar el reembolso a la empresa demandada quien automáticamente procedió a cancelar la reserva N° K4E-SV1-9NH, confirmando mediante un correo electrónico.

Afirma que luego se enfocó en el reintegro de lo abonado junto con las Sras. Boglio y Martinez, transitando una extensa osadía durante meses de reclamos a Almundo S.R.L. por la devolución de los importes pagos, realizando varios llamados a los fines de acceder a información y asesoramiento por parte de la agencia.

Insistió en todo momento para que le indicaran modo y plazo de la restitución de los montos y la agencia en ningún momento se hizo responsable de la situación, siquiera actuó como nexo eficaz con la Aerolínea para brindarle especificaciones y detalles, en lo concerniente al cambio y/ o reembolso de tickets.

Indica que la demandada se limitó a cancelar los vuelos contratados y luego de varios reclamos advirtió de forma telefónica que no existía un plazo definido para la devolución de importes, que cada Aerolínea poseía sus propios tiempos, no teniendo injerencia en esa cuestión.

Agrega que fecha 17/11/20 la empresa envió un correo electrónico a la Sra. Boglio informando que había iniciado el proceso de devolución y que cuando estuviera finalizado se pondrían en contacto.

Señala que habiendo realizado un nuevo reclamo, la demandada informó que la devolución podría efectivizarse en el transcurso de los 120 días o quizás más, volviendo a hacer hincapié en que la situación no dependía de su parte.

Precisa que desde aproximadamente el mes de junio hasta diciembre del año 2020, efectuó reclamos y consultas a la agencia “Almundo” en lo concerniente a las reprogramaciones de vuelos por el Coronavirus, cómo operar, ticket open, información sobre el producto, devolución y política de

cancelación. A pesar de esto, nunca obtuvo -en un lapso de más de seis meses- respuesta y/o solución efectiva a la cuestión.

Señala que por la situación sucedida la Sra. Boglio en forma paralela inició un reclamo ante COPREC (Servicio de conciliación previa en las relaciones de consumo) al cual le asignaron el número de expediente (EX2020-83104030-APN-DSCPRC#MDP) y a la fecha de interponer la demanda tal reclamo sigue en estado “pendiente” -debido a que la empresa “Almundo” solicitó citar a la aerolínea (Norwegian Shuttle) y esta nunca se presentó, provocando que el estado de la conciliación quedara “pendiente de verificación”-.

Aduce que la empresa ignoró la gran cantidad de reclamos efectuados sin tener en consideración la desvalorización de su dinero y que incurrió en infracciones a la ley 24.240 y sus modif. -transgrediendo el deber de información y el trato digno que como consumidora debía brindarle-.

Reclama como rubros indemnizatorios: \$ 81.253,16 por Daño Emergente; \$ 20.000,00 por Reembolso de Gastos; \$ 100.000,00 por Daño Moral; y \$ 500.000,00 por Daño Punitivo. Todo en lo que en mas o menor surja de la prueba a producirse.

Funda en derecho, ofrece prueba, y peticiona se haga lugar a la acción con costas.

2.-CONTESTACIÓN DE DEMANDA DE AL MUNDO.COM S.R.L.- ARGUMENTOS DEFENSIVOS:-

En fecha 12/02/22 contesta demanda la firma AL MUNDO.COM S.R.L, mediante letrado apoderado, peticionando el rechazo de la acción con costas.

Opone excepción de falta de legitimación pasiva como de previo y especial pronunciamiento.

Aduce que el negocio jurídico invocado en la demanda es un contrato de transporte aéreo internacional, celebrado entre las pasajeras y la

aerolínea en las condiciones y términos dispuestos por dicha empresa.

Remarca que la transportadora es quien emite los pasajes conforme las normas del contrato de transporte aereocomercial y que la compañía Norwegian Air Shuttle A.S.A. es la responsable de las contingencias que se presenten en o durante un viaje (cfr art. 142 del CCC).

Cita doctrina que entiende avala su tesitura.

Señala que su parte es una agencia de viajes, intermediaria en la compra de billetes de pasaje y/o del hospedaje toda vez que el contrato de transporte se perfecciona con el acuerdo de voluntades y emisión del billete de pasaje entre la aerolínea y pasajero/ra.

Refiere que no es la propietaria ni usuaria, tenedora ni transportadora, explotadora del servicio de transporte aéreo; que no puede suplir ninguna de las prestaciones y solo actuó como intermediaria en la contratación de servicios prestados por terceras personas; que debe considerarse a los negocios jurídicos como celebrados directamente entre los viajeros y el efectivo prestador de los diferentes servicios y que por tal razón no resulta de su responsabilidad ninguna de las cuestiones que se plantean en la demanda.

Alega que conforme la Resolución 1532/98 del MO y SP, la figura del transportador es definido como toda persona física o jurídica que contrae la obligación de trasladar a personas o cosas por vía aérea y en aeronave.

Expone que solo actúa como un kiosko de venta.

Entiende que no existe relación de causalidad entre el hecho alegado por la actora y la intermediación de su parte que amerite esta acción en su contra.

Cita jurisprudencia que sustentaría su postura.

Realiza negativa ritual. Reconoce que la adquisición del día 20/12/2019 -dos pasajes para viajar con destino a Londres, Inglaterra a través de la línea aérea Norwegian Airlines-.

Seguidamente brinda su versión de los hechos.

Refiere que como es de público conocimiento, con el avance de la Pandemia por Covid-19 y la emergencia sanitaria decretada por el Poder Ejecutivo nacional, se ordenó el cierre de la frontera Argentina el día 20/03/20 , prohibiendo el egreso de los aviones hacia el extranjero, resolución que fue prorrogada a través de diversos decretos, y los vuelos establecidos de las distintas aerolíneas sufrieron modificaciones intempestivas, llegando incluso a cancelarle algunos. Agrega que pese a la flexibilización del Aislamiento Preventivo y Obligatorio dictado por el Poder Ejecutivo, para el mes de Abril del 2020, y frente a un rebrote de la enfermedad Covid-19, se dispuso un nuevo endurecimiento del ASPO, limitando los vuelos internacionales.

Refiere que ante las medidas dispuestas por el Poder Ejecutivo es que la actora, en fecha 17/11/2020, solicitó el reembolso de los pasajes, y ante ello su parte inició el día 01/12/20 las gestiones para la devolución de lo abonado.

Detalla que el pedido de devolución de fondos consta que fue rechazado en fecha 13/12/21 por una decisión exclusiva de la compañía aérea Norwegian.

Destaca que no su parte quien establece las condiciones de reintegro de pasajes, sino que es la Aerolínea contratada quien estipula las condiciones de los billetes de avión.

Sostiene que sin perjuicio de las normas protectorias de consumidores debe ponderarse que la intermediaria de viajes únicamente será responsable por toda falta que cometa en la ejecución de sus obligaciones relacionadas con la intermediación en la venta de pasajes aéreos.

Afirma que no se le puede acordar al intermediario responsabilidad por el hecho, omisión de la propia consumidora o bien del prestador de hecho del servicio; en tal caso lo dejaría indefenso frente a todas las

situaciones que se plantean a diario.

Indica que la información dada por su parte en virtud de la compra de los ticket de NORWEGIAN AIRLINES fue en todo momento cierta, clara y suficiente.

Brinda detalles sobre la función de las agencias de viajes y el régimen legal que las contempla (ley 18.820 y decreto 2182/72).

Impugna la procedencia y cuantía de los rubros reclamados.

Peticiona la citación como tercera de la aerolínea NORWEGIAN AIRLINES conforme art. 94 del CPC y C.

Arguye que existe una cláusula de indemnidad en el contrato que la une con la aerolínea mediante la cual esta asumió el deber de mantenerla indemne frente a reclamos que tengan vinculación con la causa que motiva el contrato y por ello en caso de ser condenada indica que promoverá acción de repetición.

Ofrece prueba, funda en derecho y solicita se rechace la demanda con costas.

3.-INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL:

En fecha 07/03/22 tomó intervención el Ministerio Público Fiscal sin formular objeciones para la prosecución de la causa.

4.-AUDIENCIA. PRUEBA. CLAUSURA PROCESO:-

Mediante resolución de fecha 21/04/22 se dispuso rechazar la excepción de incompetencia opuesta por la demandada, difiriéndose el tratamiento de la excepción de falta de legitimación pasiva para el momento de dictar sentencia definitiva y admitiéndose la citación como tercero de NORWEGIAN AIRLINES.

Mediante sentencia de fecha [28/07/22](#) la Cámara de Apelaciones confirmo la resolución de esta instancia del 21/04/22 respecto del rechazo de excepción de incompetencia de la accionada.

El día [12/12/22](#) fue celebrada audiencia preliminar y ante la falta de

acuerdo fue abierto a prueba, admitiéndose los medios probatorios ofrecidos.-

El día 05/12/23 fue certificado el vencimiento del término probatorio, prueba producida y pendiente; y en fecha 23/02/24 fue dispuesta la clausura del término probatorio y en tal fecha colocado para alegar (presentando la accionante su alegato en fecha 08/03/24 en horario inhábil; y la demandada en fecha 08/03/24; y reservándose las presentaciones en el Sistema Puma).

El día 15/04/24 presenta su dictamen final el Ministerio Público Fiscal sin formular objeciones.

En fecha 02/05/24 se llamo “autos para sentencia” quedando en condiciones de resolverse en definitiva.-

B.- LOS FUNDAMENTOS. HECHOS Y DERECHO:-

Según los términos en que quedó trabado este debate, quedó reconocido por la demandada que:

-en fecha 20/12/19 la actora Sra. Montiveros compró dos pasajes de avión a través de la página de internet de la accionada.

-dichos boletos eran para que viajen las Sras. Carolina Boglio y Silvia Martinez.

-el viaje aéreo internacional estaba programado para el día 13/08/20, salía desde Buenos Aires Argentina con destino a Londres, Inglaterra, y se realizaría por la aerolínea Norwegian Air Shuttle A.S.A.

-producto de la pandemia del Covid 19 del año 2020 el viaje no pudo realizarse.

-la actora reclamó la restitución de lo abonado en la compra de los pasajes pero ello no se concretó.

La existencia de relación de consumo entre las partes surge clara y por encuadrar dentro de los supuestos de los arts. 1 -actora como consumidora final- y 2 -demandada como proveedora- de la Ley 24.240 y mod; por ende, resulta aplicable tal régimen.

Asimismo la aplicación del régimen de defensa del consumo se encuentra determinado por la sentencia firme de la Cámara de Apelaciones de fecha [28/07/22](#) -que confirmó el rechazo de la excepción de incompetencia de la accionada-.-

De conformidad con lo dispuesto por el art. 40 de la Ley 24.240 y mod., que establece un régimen de responsabilidad solidaria corresponde desestimar la falta de legitimación pasiva opuesta por la accionada y sin perjuicio de la acción de regreso que pudiese ejercer contra la aerolínea NORWEGIAN AIRLINES -por la vía y modo que corresponda-.-

Vale señalar que mediante la resolución de fecha 21/04/22 se dispuso la citación como tercero de NORWEGIAN AIRLINES, la cual de las constancias de la causa surge que no se instrumentó, siendo carga de la demandada la de instarla; al haber quedado firme y consentido el llamado de autos para sentencia -2/05/24- quedan saneados cualquier vicio del procedimiento (cf. Areán/Highton, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Concordado con los códigos provinciales. Análisis doctrinal y jurisprudencial, comentario al art. 484, Hammurabi José Luis Depalma Editor).-

Continuando y en los términos de la Ley 24.240 y mod., pesaba sobre la demandada la carga de acreditar el cumplimiento de la restitución de los fondos (art. 10 bis, inc. c), del deber de información (art. 4 y art. 42 Constitución Nacional) y de trato digno (art. 8 bis) y no las advierto cumplidas conforme a lo que seguidamente expondré.

Tal como fue sostenido por la Alzada local en un precedente similar a este (Expte. N° Expte. N° B-2RO-291-C5-18, causa: ["RODRIGUEZ C/ ALMUNDO"](#) , Sent. Del 26/07/21, "(...) En las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características

del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria. Apunto que las negativas genéricas y/o particulares fundadas en el aforismo de que quien alega debe probar, en el subexamen no resultan de recibo. Por el contrario, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor. (cf. Junyent Bas, Francisco - Del Cerro, Candelaria, Aspectos procesales en la ley de defensa del consumidor, LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, "G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/Daños y perjuicios", del 1.05.2015). En tal orden de ideas, no solo por encontrarse en mejores condiciones de hacerlo, sino también porque la legislación vigente le impone un rol activo, tanto en el aporte como en la producción de aquellas pruebas que se encuentren dentro de su alcance, que ayuden a esclarecer la controversia, la demandada no puede válidamente escudarse en una mera negativa genérica de los hechos denunciados por la actora”.

Desde tal perspectiva la accionada ha reconocido al contestar demanda que brindó la plataforma en internet para la compra de los pasajes por la Sra. Montiveros.

En tal sentido las declaraciones brindadas en la audiencia de fecha 17/05/23 por las testigas Bárbara Estefanía Fuentes y Luciana Agustina García -compañeras de trabajo de la Sra. Carolina Boglio y que por ello conocen a la actora- coincidieron en que la Sra. Montiveros a través de la

página de internet de la demanda compró los pasajes aéreos y mediante esa plataforma inició el reclamo de devolución del importe de compra.

Concatenado a lo anterior la factura de compra (cuya autenticidad esta acreditada por la pericial informática) fue emitida por ALMUNDO.COM S.R.L.-

Asimismo la accionada mediante el correo electrónico enviado en fecha 17/11/20 -y cuya autenticidad fue corroborada por la pericial informática de fecha 05/06/23 que no recibió impugnaciones- indicó que había iniciado la gestión para la devolución de la suma abonada en la compra de los pasajes.

Lo anterior ha de llevarme a señalar que las operaciones de compra como a las que este caso ocupa -absolutamente no presencial, pulsando un botón, con el objeto de agilizar el proceso comercial con reducción de tiempos y costos- lleva necesariamente a reforzar la protección jurídica de las personas consumidoras con el objeto de afianzar la confianza en tal sistema dinámico y en sus distintas etapas -formación, celebración y ejecución contractual, de solución de conflictos--

Tal como lo establece el art. 1074 del Código Civil y Comercial, los contratos conexos deben ser interpretados los unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido; el art. 1094 y ss. de igual cuerpo normativo refuerza la protección a favor de la consumidora.

Por lo expuesto al haber brindado la demandada el sitio para la compra de los pasajes y emitido la factura de compra de los boletos ello implica que la misma no actuó como un mero “motor de búsqueda de internet” o un “mero sitio de almacenamiento de datos”.

Asimismo la accionada indicó vía correo electrónico que había iniciado la gestión para la devolución del importe de la compra reconociendo así su injerencia en tal devolución, lo cual se ve reforzado en

que misma ha alegado la existencia de una “cláusula de indemnidad” en el contrato que la unía con la aerolínea, por lo cual la misma al desarrollar la venta de pasajes asumía el riesgo y beneficio empresario que la actividad conlleva y por ende no puede desligarse del reclamo concreto de la consumidora de rescindir y solicitar la restituir la suma abonada -máxime, como fue señalado, emitió la factura de compra y en la que incluyó “otros cargos”-.

De forma entonces que la falta de respuesta y de devolución de la suma abonada conduce a tener por acreditada la violación al deber de brindar información cierta, clara, detallada y veraz conforme lo exigido por el art. 4 Ley 24.240 y mod., art. 10 inc. c de igual norma - rescisión/restitución; lo que importa violación al derecho de propiedad, art. 17 de la Constitución Nacional.-

La falta de respuesta, conlleva a que la garantía de atención exigida por el art. 8 bis de la Ley 24.240 y mod. esta incumplida y por ende existe violación del trato digno.-

Por lo desarrollado corresponde declarar la responsabilidad civil de la empresa demanda (art. 40 de la citada ley), debiendo responder por las consecuencias dañosas de su accionar.

El contrato queda resuelto, la demandada deberá restituir las sumas abonadas y la mora constituida el día 17/11/20 -cf. correo electrónico remitido por la demandada informado que había iniciado el proceso de devolución de los pasajes- cuya autenticidad fue corroborada por la pericial informática.-

C.- DE LOS DAÑOS:-

C.1.- Daño emergente.

La actora reclama por este rubro la suma de \$ **81,253,16** en concepto de restitución de la suma que abonó para compras de pasaje conforme factura emitida por la accionada, quien ha cuestionado la procedencia y

cuantía del importe.

Cabe señalar que por ante esta Unidad Jurisdiccional tramitó la causa: "BOGLIO CAROLINA Y OTRA C/ NORWEGIAN AIR SHUTTLE ASA S/ SUMARISIMO" (Expte. n° RO-15805-C-0000); las partes llegaron a un acuerdo -homologado el día 10/11/23- y examinada se advierte que allí fue reclamado por daño emergente la suma de \$ 71.792,04 (costo de los pasajes aéreos de vuelta -desde Alemania hasta la Argentina- y que fueron comprados directamente a la aerolínea). Ante esto, lo allí acordado difiere del daño emergente reclamado en este proceso.

Al haberse determinado la responsabilidad de la demanda y resuelto el contrato corresponde condenar a la devolución de la suma de **\$ 81.253,16 - valor de los pasajes- más** intereses que deberán calcularse desde el día 17/11/20 -fecha de la mora- y hasta su efectivo pago conforme las tasa de interés fijada por por el STJ en el precedente JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS.

C.2.- Reembolso de gastos.

La accionante reclama por este concepto la suma de \$ 20.000,00 por gastos de reclamos mediante plataforma web, gastos envío de Carta Documento, recurrir a asistencia letrada, mediación judicial e inicio de demanda.

Conforme lo establecido por los arts. 1726 (reparación de consecuencias dañosas que guardan relación de causalidad adecuada con el hecho dañoso) y 1740 (reparación plena) del Cód. Civil y Cial. el rubro debe prosperar por la suma de **\$ 20.000,00** (cf. recibo por honorarios acompañado con la demanda y cuya autenticidad no ha sido desconocida).-

A tal suma deberá sumarse intereses desde el día 09/02/21 -fecha de emisión del recibo- y hasta su efectivo pago conforme las tasa de interés fijada por por el STJ en JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS.-

Los demás conceptos deberán ser incluidos al practicarse liquidación -

en la etapa de ejecución de sentencia- por abarcar el concepto de costas (arg. art. 68 del C.P.C.C.), con más intereses desde la fecha de la efectiva erogación de cada gasto y hasta su efectivo pago conforme las tasa de interés fijada por el STJ en JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS.-

C.3- Daño expatrimonial.

La Sra. Montiveros reclamó **daño moral**, estimándolo en la suma de \$ 100.000,00.- y/o en lo que en más o en menos pudiera surgir.-

Esto fue cuestionado en cuanto a su procedencia y cuantía por la empresa.

Evaluated este reclamo bajo las directrices del régimen de la Ley 24.240 y modificatorias, corresponderá tener por configuradas las lesiones de índole espiritual alegadas (art. 42 C.N.) por cuanto debe entenderse que afectaron la dignidad de quien reclama, generaron incertidumbre, malestares, angustias, falta de seguridad en la restitución de lo abonado, de confianza ante la ausencia de respuestas concretas y eficientes a sus reclamos, generaron falsas expectativas y deberán ser resarcidas.-

Ponderando los precedentes de la Alzada local en procesos que guardan cierta similitud con la temática abordada en este (infracciones al régimen de defensa del consumo y vuelos aéreos) en la causa: "[FEL C/ AREOLINEAS](#)" se fijó un daño moral en la suma de \$ 1.000.000,00 y \$ 250.000,00 para cada accionante; en la causa: "[MEDINA C/ AIR FRANCE](#)" se confirmó la suma de Primera Instancia -\$ 200.000,00.-

Encuentro justo y equitativo otorgar en el supuesto la suma de \$ **900.000,00** con más intereses que deberán calcularse desde el 17/11/20 (cf. fecha de la mora) y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% pura anual; a partir de allí y hasta su efectivo pago conforme a las pautas dadas por el STJ en JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS.-

C.4.- Daño punitivo.

El **daño punitivo** solicitado la Sra. Montiveros fue estimado en la

suma de \$ 500.000,00.-

Consideraré que el Superior Tribunal de Justicia - **Cofre**, del 4/03/2021- por mayoría sostuvo 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. Sólo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares (...)".-

En tal precedente hizo alusión a críticas sobre el alcance amplio y que en la actualidad "(...) existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (...)".-

Entiendo que los parámetros expuestos por el STJ logran configurarse en este caso por cuanto el conflicto resultaba de fácil solución para la empresa demandada, pero la conducta de la misma denota una total indiferencia hacia la persona y su reclamo.-

La Sra. Montiveros debió transitar la instancia extrajudicial, la vía de mediación y agotó las etapas de este proceso hasta el dictado de sentencia y que también repercute en un desgaste jurisdiccional innecesario.-

Continuando, la finalidad de este instituto -daño punitivo- tanto para la legislación como para la doctrina y jurisprudencia consolidada a la fecha- no es otra que la de disuadir la repetición de conductas análogas y la de brindar real operatividad a la Ley 24.240 y mod. (art. 28, 42 de la Constitución Nacional, art. 30 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 27 de la Convención de Viena sobre el Derecho de los

Tratados, y demás citados por el art. 75 inc. 22 y 23 de la Constitución Nacional).-

Es sabido que su núcleo reside en neutralizar una potencial nocividad futura, interesando la repercusión de la infracción (cf. Zavala de González, Relevancia cuantitativa del daño, RCyS 2012-II, 95).-

La normativa vigente es de orden público y procura el debido respeto de la buena fe, de las buenas costumbres en tales relaciones.-

Estas razones conducen a declarar la procedencia del rubro por cuanto tienden a reforzar los principios y garantías enunciados precedentemente, a favor de la parte más débil y buscando un equilibrio.-

Por lo expuesto, el rubro prosperará y para su cuantificación estaré a las pautas dadas por el art. 47 de la Ley 24.240 y mod.-

Para tal tarea consideraré:-

-la naturaleza de los derechos y garantías constitucionales violados y que han sido abordados: derecho/deber a la información y de trato digno;

-que tal conducta derivó en que se viera en la obligación de transitar la etapa extrajudicial y judicial -como fue señalado-;

-que el conflicto no pudo solucionarse sino a través de esta sentencia;

-que todo lo anterior traduce en una grave falta en la atención de su clientela, del deber de información, de trato digno frente a su riesgo empresarial y ante el reclamo de información y trato digno se desentendió; la empresa no demostró brindarle información/trato digno sino la mantuvieron con expectativa de devolver el dinero y ello no se concreto.

-que la situación particular de la dañadora -ALMUNDO.COM.S.R.L.- y su posición en el mercado reviste importancia y relevancia para la adquisición de productos bajo esta especial modalidad de compra de pasajes (más el plus de alojamiento) vía internet.

-que la demandada con su conducta antijurídica ha demostrado conducirse en modo opuesto a los principios de agilización, reducción de

tiempos/costos, confianza en el comercio electrónico, apariencia de protección en el espacio digital en igualdad de condiciones de compra en locales/sucursales en espacio geográfico;

-los beneficios económicos estimados con tales inconductas, generando incertidumbre en la persona;

-la finalidad disuasiva de la sanción;

-la gravedad de su conducta al hacer caso omiso a los reclamos extrajudiciales, ante la falta de respuesta frente a situaciones que debieran solucionarse rápidamente y con seriedad;

-la actitud mantenida hasta el dictado del presente pese a la vigencia y construcción jurídica en torno a la Ley 24.240 y mod., a la incorporación del art. 42 de la Constitución Nacional en el año 1.994;

-la cantidad de dependientes de la empresa que deben entenderse comprometidas en la grave falta, en la ausencia de respuestas, de información concreta, adecuada y veraz, de trato digno;

-el desmedro potencial de personas usuarias y consumidoras en el supuesto como riesgo abstracto, ante la repercusión de la infracción y más allá del mal individual a la Sra. Montiveros.

-los límites del art. 47 de la Ley 24.240 y según modificación Ley 27.701 -de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)-;

-lo dicho por el STJ en [BARTORELLI](#) (SD 133, 17/10/2023): que la labor jurisdiccional de cuantificación responda a pautas orientadoras y mecanismos que reflejen la valoración de las circunstancias concretas del caso, consigan los objetivos y fines del instituto; que se eviten imposiciones de sanciones excesivas que en los hechos impliquen una aplicación distorsiva del principio de razonabilidad y del derecho de propiedad -en sentido constitucional-, de la garantía del debido proceso

sustantivo (arts. 17, 18, 28, 33 y concs. Constitución Nacional).

-la demandada registra sanciones por violación a la LDC como surge del Expte. N° B-2RO-291-C5-18, causa: "[RODRIGUEZ C/ ALMUNDO](#)" del registro de la Unidad Jurisdiccional n° 5 de esta ciudad antes citado, y otros procesos en trámite ante organismos jurisdiccionales de la provincia según surge de la consulta de página de internet del Poder Judicial local.

Por todo lo expuesto corresponde determinar el daño punitivo en la suma de \$ **8.710.400,00** (equivalente a 10 CANASTAS HOGAR TIPO 3; \$ **871.040,00** el valor de cada canasta cf. [informe](#) del INDEC) con más intereses que deberán ser calculados de conformidad con la doctrina legal del STJ en autos GUIRETTI -es decir, a partir del vencimiento del plazo de 10 días conferido en esta sentencia para el pago de dicho rubro- y conforme pautas del STJ en JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS (art. 47, 52 bis Ley 24.240 y mod. Ley N° 27.701, B.O. 1/12/2022).-

Ante los precedentes de Alzada "[SILVA RIOSECO](#)" (SD 174 del 06/11/2023), "[SANTA GIULIANA](#)" (SD 195 del 12/12/2023) y más allá de la falta de controversia concreta en este proceso, sintéticamente expondré el razonamiento que me convence de mantener su aplicación - Ley 27.701-.-

De la doctrina legal del STJ en [GUIRETTI](#) (STJ SD 17 del 04/05/2020) surge que esta multa es de *indudable carácter constitutivo del derecho del consumidor y que, por lo tanto, es a partir de allí desde cuando se deberán computar los intereses.*-

Por otro, en [BARTORELLI](#) (SD 133, 17/10/2023) fue afirmado que "(...) es cierto que en nuestro derecho positivo, el art. 47 de la Ley 24.240 (al que remite el 52 bis) establece en su inc. b) una escala con mínimos y máximos para cuantificar el daño punitivo (de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina)".-

Su cuantificación entonces, debe realizarse conforme a las pautas vigentes al imponer la sanción en el día de la fecha.-

Al tratarse -el daño punitivo- de una de las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicamente existentes entre las partes de este proceso, resulta de aplicación lo dispuesto por el art. 7 del Código Civil y Comercial: “A partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplican a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes (...)”.-

En este caso, el instituto del daño punitivo previsto por la Ley 24.240 estaba plenamente vigente al momento en que las partes contrataron -con lo cual no existe posibilidad alguna de aplicación retroactiva de la ley- y las modificaciones de la Ley 27.701 (B.O. 1/12/2022) son las vigentes a la fecha para graduar/cuantificar/constituir el derecho de quien reclamó -por ser, reitero, una de las consecuencias de la relación contractual que sirve de causa-.-

Siguiendo esta línea argumental -una vez firme y/o consentida esta sentencia- deberá publicarse, por cuanto la norma establece que en todos los casos debe serlo (arg. art. 47 de la Ley 24.240 y mod. por Ley N° 27.701): en un diario de circulación en la región -diario Río Negro- y en otro de iguales características del país -Clarín/La Nación, atendiendo al domicilio social de la empresa demandada-, los días domingos de cada mes -durante un mes- y conteniendo la condena, síntesis de los hechos e infracciones cometidas.-

D.- Costas.

Las costas deberán ser soportadas por las demandadas por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68, 77 del C.P.C.C.).-

Por todo lo anterior, RESUELVO:

1. Haciendo lugar a la acción por daños y perjuicios promovida por la Sra. MIRNA GABRIELA MONTIVEROS, (DNI 31.805.177) contra la demandada AL MUNDO.COM S.R.L., rechazando la excepción de falta de

legitimación pasiva opuesta por esta por los Fundamentos dados; condenando en consecuencia a la última nombrada para que dentro del término de 10 días de notificada proceda a abonar la suma de \$ **9.711,653,16** con más intereses, debiendo seguir las pautas dadas para su cálculo.- En igual plazo, deberán publicar esta sentencia -cfr. último párrafo del punto “C” de los Fundamentos-.

2.- Costas a la demandada por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68, 77 del C.P.C.C.).-

3.- Determinar el monto base de este proceso en la suma de \$ **9.711,653,16** por representar su valor (art. 20 Ley G 2212), ascendiendo el límite impuesto por el art. 77 del C.P.C.C. a la suma de \$ **2.427.913,29.-**

Considerando lo dispuesto por los arts. 6,7,8,9,10,20, 39 y conchs. de la Ley G 2212, la actividad profesional desarrollada en cuanto a calidad, extensión y en defensa de los intereses de sus asistidas, corresponde regular a favor de los patrocinantes de la actora Dr. Juan Ignacio Santangelo en la suma de \$ **258. 978,00.-** (1 etapa) y Dr. Federico David Almendra en la suma de \$ **1.294.888,00.-** (3 etapas) , (se regula 16 % del M.B. distribuido de acuerdo a las etapas procesales cumplidas por cada profesional). Mientras que por la asistencia letrada de la accionada regulo favor del Dr. Horacio Segundo Pinto (apoderado, 1 etapa) la suma de \$ **161.861,00.-** y a la Dra. María Araceli Preboste (patrocinante 3 etapas) en la suma \$ **809.305,00.-** (se regula 10% del MB en conjunto conforme lo previsto por el art. 12 de ley G 2212 y el importe se distribuye en base a las etapas cumplidas por cada profesional). Se deja constancia que las regulaciones de honorarios efectuadas a la asistencia letrada de las litigantes aquí comprende también la labor por la excepción de incompetencia interpuesta por la accionada y rechazada mediante resolución de fecha 21/04/22.

Por último, corresponde regular a favor del perito informático Aldo Fabian Capitán la suma de \$ **485. 583,00.-** valorando el desarrollo

técnico/científico de su dictamen (5% del M.B.; art. 1,2,3,4,5,6,19 y conchs. de la Ley 5069). **REGISTRAR. NOTIFICAR y cumplir con Ley 5069 y Ley D 869.**- Se vincula al representante de la Caja Forense al Sistema Puma para la notificación de la presente (art. 28 de la ley D 869).

Quedan notificadas cfr. Acordada 36/22 -STJ.-, ANEXO I. art. 9 inc. a -"*(...) 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*".-

Andrea V. de la Iglesia
Jueza