

CAUSA N° CH-00234-C-2023

Choele Choel, 23 de diciembre de 2024.

AUTOS Y VISTOS: Para resolver en estos autos caratulados: "**GREMIGNI VIRGILIA MABEL C/ JETSMART AIRLINES S.A. S/ SUMARÍSIMO**", **EXPTE. N° CH-00234-C-2023**, de los que,

RESULTA: Que en fecha 28/07/2023 adjunta documental y se presenta la Doctora Rosa Ana Magyar en carácter de Letrada Apoderada de la Señora Virgilia Mabel Gremigni, iniciando demanda sumarísima en los términos del Art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor contra la empresa Jetsmart Airlines S.A. por incumplimiento de contrato e indemnización de daños y perjuicios por la suma de \$ 5.893.000 y/o lo que en más o menos surja conforme a la prueba que resulte de autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, con costas a su cargo.

Manifiesta que el día 21/11/2022, tomó un vuelo desde el Aeropuerto Jorge Newbery de Buenos Aires con destino a Iguazú, Misiones, y que una vez aterrizado el avión, se dirigió al área de retiro de equipajes, descubriendo -después de una larga espera- que su valija no estaba. Dice que luego de esperar el tiempo necesario para que todos los pasajeros retiren sus equipajes, se acercó a la ventanilla de la empresa Jetsmart Airlines S.A. a fin de formular su reclamo, pero no obtuvo una respuesta favorable. Que, entonces realizó el reclamo que quedó asentado en el Formulario de Declaración de Irregularidades de Equipaje de Pasajero N° 036245, en el que informó que su valija se había extraviado, y que en su interior había ropa, perfume, una prótesis dental, artículos de maquillaje y demás accesorios necesarios para una viaje de turismo a las Cataratas del Iguazú.

Destaca que habiendo transcurrido más de 24 horas desde su arribo a Iguazú y sin su equipaje, se vio en la obligación de comprar algunas prendas de vestir, calzados, artículos de perfumería y artículos de aseo -gastos que no estaban contemplados en su presupuesto de viaje-.

Indica que no solo tuvo que afrontar un gasto no previsto, sino que además perdió una prótesis dental por un tratamiento de ortodoncia que se estaba realizando y que al día de la fecha tiene interrumpido.

Sostiene que durante toda su estadía en Misiones esperó su valija sin resultado positivo, y que cada día le prometían desde la empresa demandada que llegaría en distintos vuelos.

Manifiesta que finalizado su viaje, el día 25/11/22, arribó a Aeroparque y se dirigió a Ezeiza con la ilusión de encontrar su valija, pero la respuesta fue negativa. Dice que en ningún momento la accionada mostró interés alguno por lo sucedido, no efectuó ningún tipo de protocolo al respecto para paliar el daño del cual fue víctima.

Por último, refiere que en el mes de diciembre del año 2022, inició el reclamo a través de la OMIC y en mayo del año 2023 citó a mediación a la empresa demandada, pero ninguna tuvo resultado favorable.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

- En fecha 31/07/2023 se la tiene por presentada, parte, en el carácter invocado, y por constituido domicilio procesal. Se agrega la prueba documental acompañada y se tiene por ofrecida la restante. Se asigna el trámite de las normas del proceso sumarísimo en los términos del Art. 53 de LDC, y se corre el traslado de la demanda. Asimismo, se da intervención al Ministerio Público Fiscal a los efectos previstos en el segundo párrafo del Art. 52 de la Ley 24.440.

- En fecha 27/11/2023 adjuntan documental y se presentan los Doctores Enzo Stefano Santarelli y Julio Ricardo Meneses en su carácter de Letrados Apoderados de Jetsmart Airlines S.A., contestando el traslado de demanda cuyo rechazo solicita con costas.

Seguidamente y de conformidad con lo dispuesto por el Art. 356 -inc. 1°- del CPCC niegan todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de demanda que no sean objeto de un expreso reconocimiento de esa contestación.

Niegan que su mandante no hubiere tenido buena fe, ni hubiere sido colaborativa con la actora; qué la actora hubiere agotado todas las vías disponibles tanto administrativas, como extrajudiciales para solucionar su reclamo; qué la actora hubiere reclamado y la demandada hubiere enviado una foto para su reconocimiento; qué se le informara a la actora que su equipaje se encontraba en la Ciudad de San Carlos de Bariloche; qué se le informara a la actora que el equipaje sería despachado al Aeropuerto de Ezeiza para redirigirla a su destino; qué la actora hubiere tenido que

comprar algunas prendas; qué durante toda su estadía en Misiones tuviere que esperar noticias de su equipaje sin resultado positivo; qué su mandante no hubiere dado respuesta a los reclamos de la actora; qué no hubiere mostrado interés alguno por lo que le sucedió a la actora; qué la actora sufriera daños y perjuicios; entre otras negativas.

Asimismo, desconocen y rechazan la autenticidad de la documental acompañada. En particular: Fotocopia de DNI de la actora; Original y copia del Acta de Conciliación Prejudicial Obligatoria y su respectivo Formulario N° 5; Original del Formulario de reclamo N° 00036245; Copias simples de intercambio de mensajes por reclamo a la empresa vía WhatsApp y vía mail.

Manifiestan que frente a la pretensión de la actora, su mandante intentó compensarla pero no obtuvo la colaboración de esta última para materializar dicha compensación.

Dicen que frente al extravío del equipaje de la Señora Virgilia Mabel Gremigni en el Aeropuerto de Iguazú el día 21/11/2022, su mandante le dio un rápido tratamiento al reclamo y dado que el equipaje no pudo ser encontrado ofreció a la misma una suma de dinero en concepto de compensación solicitando, previamente para ello, los datos bancarios de esta última a fin de depositarle el dinero. Siguen diciendo que dicha solicitud fue remitida en dos ocasiones al correo electrónico registrado en la reserva (pamelagremigni@gmail.com), perteneciente a Pamela Gremigni, que es quién compartía la reserva con la actora de autos; y que la solicitud nunca fue respondida.

Indican que con lo expuesto pretenden destacar que su mandante obró con la debida diligencia y dentro del marco de la normativa aeronáutica, toda vez que tomó todas las medidas que razonablemente le eran exigibles, y ante la desaparición de la maleta ofreció a la pasajera una compensación, la cual jamás pudo materializarse pura y exclusivamente por la inacción de la actora.

Refieren que la Señora Gremigni no aportó ningún indicio, ni prueba que acredite la existencia y extravío de los elementos que podrían estar dentro de la maleta en cuestión.

Sostienen que de acuerdo a lo normado por el Art. 63 de la Ley de Defensa del Consumidor, al caso de autos no se aplica dicha normativa sino que debe aplicarse el Código Aeronáutico. Plantean la excepción de incompetencia.

- Fundan en derecho, ofrecen prueba y peticionan.

- En fecha 11/12/2023 se tiene por presentada, parte, en el carácter invocado y con domicilio procesal constituido.

Se tiene por contestado traslado en tiempo y forma.

De la documental y de la excepción interpuesta se dispone conferir traslado.

- En fecha 18/12/2023 la actora contesta el traslado.

- En fecha 23/02/2024 se tiene por contestado el traslado y pasan los presentes a Despacho a fin de Resolver la excepción de incompetencia planteada.

- En fecha 03/04/2024 se dicta Sentencia Interlocutoria por la que se rechaza la excepción de incompetencia interpuesta.

- En fecha 26/04/2024 se fija Audiencia Preliminar en los términos del Art. 361 del CPCC.

- En fecha 24/05/2024 se celebra la Audiencia Preliminar. En la misma fecha se provee la prueba ofrecida por las partes

- En fecha 05/06/2024 se agrega informe de la OMIC.

- En fecha 28/06/2024 se celebra Audiencia de Vista de Causa de conformidad con lo dispuesto por el Art. 368 del CPCC, en la que se recibe declaración testimonial ofrecida por la parte actora respecto de Franco Otavianelli, Nicol Xavier Hidalgo, Ricardo Alberto Gutiérrez y Sandra Elizabeth García.

- En fecha 30/07/2024 se certifica la prueba producida por secretaría, se declara clausurado el período probatorio y se ponen autos a disposición de las partes para alegar..

- En fecha 05/08/2024 la actora presenta alegato.

- En fecha 27/09/2024 pasan los autos para dictar Sentencia.

CONSIDERANDO: I.- Que han sido puestas las presentes actuaciones a despacho de la suscripta a efectos de dictar Sentencia Definitiva que dirima la controversia ventilada por las partes, en el marco de una relación de consumo en los términos de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor; conforme surge del modo en

que ha quedado trabada la litis, a la luz de los escritos postulatorios que en forma pormenorizada obran en las resultas de este decisorio; y en la que se debe determinar la ocurrencia de incumplimiento contractual generador de responsabilidad por parte de la Aerolínea demandada tal como se le endilga.

Ello es así, ya que conforme surge del escrito de demanda, la actora Virgilia Mabel Gremigni contrató los servicios de la empresa Jetsmart Airlines S.A. a fin de realizar un viaje de placer a Iguazú, Misiones, y en la etapa de ejecución del contrato la demandada extravió su valija con sus enseres personales motivo por el cual completó el Formulario de Declaración de Irregularidades de Equipaje de Pasajero N° 036245, no existiendo discrepancia entre los contendientes en torno a tal circunstancia por haber sido reconocido tal aserto en oportunidad de contestarse la demanda.

Entonces, preliminarmente cabe precisar que es de aplicación la normativa específica prevista en el Código Civil y Comercial de la Nación y en la ley de Defensa del Consumidor, lo que debe analizarse armoniosamente, pues en la materia campea el orden público, pues tal microsistema despliega a favor de los consumidores una “...*protección que excede el marco contractual y que autoriza, en muchos casos, a ejercer sus derechos frente a toda la cadena de comercialización, aún contra aquellos contra quienes no los une de forma concreta un contrato*”. (conf. *Hernández Carlos y Picasso, Sebastián; “La conexidad en las relaciones de consumo”, en “Ley de Defensa del consumidor comentada y anotada”, T° III, La Ley, 2011, págs. 484/501*).

En tal marco normativo, está claro que la actora resulta ser una consumidora en los términos del Art. 1 de la Ley 24.240 pues contrató los servicios de la aerolínea, siendo su utilización con carácter de destino final, mientras que la empresa demandada la condición de proveedora quedando sometida a la ley referenciada.

II.- Delimitado el marco normativo aplicable al caso, resulta pertinente realizar una breve reseña de las posturas esgrimidas por las partes, puesto que han sido desarrolladas in extenso en la resultas de éste pronunciamiento.

Así, se tiene que la actora Virgilia Mabel Gremigni considera que la demandada Jetsmart Airlines S.A. ha incurrido en incumplimiento contractual, por lo que solicita la indemnice por los daños ocasionados por el extravío de su equipaje - que en su interior, afirma, contenía ropa, perfume, una prótesis dental, artículos de maquillaje y demás accesorios necesarios para una viaje de turismo - en oportunidad de haber realizado un viaje de placer desde Buenos Aires hasta Iguazú en fecha 21/11/2022. Que tal circunstancia derivó en la realización de reclamo en la ventanilla de la empresa demandada no obteniendo respuesta favorable; por lo que procedió a dejar constancia de su reclamo en el Formulario de Declaración de Irregularidades de Equipaje de Pasajero N° 036245, en el que informó tal circunstancia.

Que al reclamar por teléfono, la demandada le envió una foto para el reconocimiento del equipaje, y una vez que confirmó su pertenencia la accionada le informó que se encontraba en la Ciudad de San Carlos de Bariloche por lo que sería despachado al aeropuerto de Ezeiza para redirigirla a su destino. Pero, como la valija nunca llegó, tuvo que afrontar un gasto no previsto en cuanto a la compra de vestimenta, calzado, artículos de perfumería y aseo personal; y que entre sus pertenencias extraviadas, se encontraba una prótesis por un tratamiento de ortodoncia que se estaba realizando y que al día de la fecha está interrumpido.

A su turno, la demandada reconoce que frente al extravío del equipaje de la Señora Gremigni en el Aeropuerto de Iguazú el día 21/11/2022, le dio un rápido tratamiento al reclamo y dado que el equipaje no pudo ser encontrado le ofreció una suma de dinero en concepto de compensación, solicitando previamente para ello, los datos bancarios de esta última, a fin de proceder con el pago -lo cual fue solicitado en dos oportunidades-. Dice que dicha solicitud fue remitida al correo electrónico registrado en la reserva (pamelagremigni@gmail.com), perteneciente a Pamela Gremigni, que es quién compartía la reserva con la actora de autos; pero que nunca fue respondida. E intenta resistir el embate argumentando que obró con la debida diligencia y dentro del marco de la normativa aeronáutica, toda vez que tomó todas las medidas que razonablemente le eran exigibles, y ante la desaparición de la maleta ofreció a la

pasajera una compensación, la cual jamás pudo materializarse pura y exclusivamente por la inacción de la actora.

III.- Expuestas las posturas de las partes, y conforme ha quedado trabada la *litis*, corresponde ingrese al tratamiento de la prueba producida a fin de evaluar si se configura en autos el incumplimiento contractual denunciado por la actora.

Como ya dijera, no quedan dudas de que las partes se encontraban vinculadas por una relación contractual, en virtud de la cual la actora contrató los servicios de Jetsmart Airlines S.A. a fin de tomar un vuelo desde Buenos Aires con destino a Iguazú.

Ello encuentra sustento en el Formulario de Declaración de Irregularidades de Equipaje de Pasajero N° 036245, que acompañó la actora como documental conjuntamente con el escrito de demanda (pág. 7), del que surge que en fecha 21/11/2022 realizó un viaje desde Buenos Aires a Iguazú, cuyo pasaje se identifica con el número I7PYTJ - 18 F, a nombre de Virgilia Mabel Gremigni, siendo la compañía de vuelo WJ 3399 Jetsmart Airlines y la ruta realizada AEP -Aeroparque Internacional Jorge Newbery-/ IGR - Aeropuerto Internacional Cataratas del Iguazú y que en tal circunstancia se produjo el extravío de su valija, cuyas características indica como rígida, negra y con ruedas.

Del relato de la actora se desprende que el reclamo realizado a raíz de la confección del Formulario N° 036245 no tuvo el resultado esperado por ella, por lo que al día siguiente debió continuar el reclamo vía telefónica informándosele que por error su equipaje se había enviado a la Ciudad de Bariloche, por lo que sería despachado al aeropuerto de Ezeiza para redirigirla a su destino. Para acreditar tal aserto, la actora acompañó como prueba documental la copia de los mensajes intercambiados con la demandada (pág. 8/16), de cuya lectura se advierte las promesas de solución que daba la aerolínea demandada, entre la que se destaca la posible remisión de la maleta en otros vuelos. De ésta manera y con tal prueba se tiene por acreditada la responsabilidad de la demandada por el extravío del equipaje, circunstancia que a la postre también es reconocida en oportunidad de contestar demanda.

Asimismo, se encuentra acreditado con la prueba informativa producida en autos, que de regreso en su Ciudad de origen - Río Colorado - la actora realizó reclamo ante la OMIC a fin de que la demandada le restituyera el

equipaje y la reparación de los daños causados, lo que hasta ese momento no había acontecido; arrojando un resultado negativo. Es así, que en fecha 05/06/2024, se agregó en autos el Expediente Administrativo N° 2112/22 caratulado "GREMIGNI VIRGINIA MABEL C/ JETSMART",

Asimismo, acompañó la actora como prueba documental (pág. 5/6) el Formulario N° 5 de agotamiento de la instancia de mediación, del que surge que en fecha 03/05/2023 se fijó la entrevista, que la requerida fue notificada y se presentó a la mediación pero que no hubo acuerdo de partes agotándose dicha instancia.

De tal pieza se desprende que el objeto de la mediación fue el reclamo de Daños y Perjuicios como consecuencia de la violación a la Ley de Defensa del consumidor.

Entonces, con la reseña precedentemente efectuada, se tiene acreditado que fue la actora quien extrajudicialmente intentó de manera infructuosa resolver el conflicto suscitado entre partes, en primer lugar ante la propia aerolínea, para luego continuar el reclamo por ante la OMIC y por último citando a la demandada a la instancia de mediación prejudicial.

Vale recordar, que, el art. 40 de la Ley 24.240 establece, que: *“Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio”*. Sostiene Ricardo Lorenzetti que *“el sistema imputativo consiste en una responsabilidad objetiva derivada del vicio o defecto de la cosa o del servicio, amplia legitimación pasiva solidaria con acciones de repetición, y unas eximentes basadas en la ruptura del nexo causal”*. (Conf. R. L. Lorenzetti, *“Tratado de los Contratos”*, T° I, Ed. Rubinzal Culzoni, 1999, Pág. 91).

Asimismo, la doctrina, en general acepta en el contrato de transporte oneroso la consagración de una responsabilidad objetiva contractual *“típica de la actividad que resulta operativa cuando la seguridad de una persona se encuentra sometida a la diligencia del transportista”* (Cf. López Cabana, Roberto, *“El contrato de transporte terrestre sometido al régimen de responsabilidad extracontractual”*, La Ley, 1991-B, 300, incluyendo en sus citas a Lorenzetti, Ricardo, *“Responsabilidad objetiva contractual”*, JA, t. 1989-II, p. 866).

Por todo lo hasta aquí expuesto, se puede tener por acreditado en el caso, el incumplimiento -con culpa- en la obligación de transporte y custodia del equipaje y en la posterior gestión de la restitución de la maleta a la Sra. Gremigni, debiendo sumarle a ello la falta absoluta de explicación de lo sucedido por parte de la compañía transportista, debido a que la pérdida se produjo en lugares sometidos a su vigilancia; siendo ello resultado de una acción u omisión negligente de la compañía en su cadena de custodia. Todo lo cual, a mi criterio se erige como un hecho generador de responsabilidad por parte de la Aerolínea pues la actora tenía derecho a que su equipaje llegue a destino y de no ser así que se deba responder por los perjuicios ocasionados.

Por su parte la demandada, para eximirse de responsabilidad debía probar la causa ajena o el vicio propio de la cosa (art. 1286) y, también en caso de cosas de valor extraordinario que el pasajero lleve consigo y cuyo valor no hubiere declarado (art. 1294). Aquí se advierte la diferencia del tratamiento de la responsabilidad según se trate de equipaje registrado o facturado (que viaja en la bodega) o del equipaje de mano que queda bajo la custodia del pasajero. En el primer caso, la responsabilidad es objetiva, en tanto que en el otro, es subjetiva. (conf. Piedecabras, Miguel A., "El contrato de transporte en el Proyecto de Código Civil y Comercial", Derecho de Daños, "Daños en el transporte-II", 2012-2); lo cual no aconteció en autos desde el momento mismo en que la Aerolínea Jetsmart reconoció el hecho achacado por la actora.

Por lo que se puede concluir que la demandada no acreditó en autos haber brindado información certera a la actora sobre el paradero de su valija; una vez encontrada, no se aseguró que llegue a destino, ya que conforme surge de los mensajes intercambiados reconoce que por error fue enviada a otra ciudad; y no acreditó ofrecerle la compensación económica que menciona.

Esto debe ser valorado asimismo teniendo en cuenta el principio de las cargas probatorias dinámicas que rige en las relaciones de consumo y que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. STJ SE.145/19 "COLIÑIR"), y en el caso de autos, recayendo sobre la demandada este especial deber de colaboración en el esclarecimiento de los hechos litigioso (art. 53 LDC).

Entonces, de la valoración integral de la prueba, considero que la

demandada ha incurrido en un incumplimiento contractual no sólo como consecuencia de la pérdida del equipaje de la actora, sino también de los deberes a su cargo de información y posteriormente de trato digno (Arts. 4, 5, 8, 8 bis, 19, 40 LDC) frente a los reclamos de ésta, -Art. 9 y 961 del CCCN-, por lo que corresponde acoger favorablemente la acción entablada por la Señora Virgilia Mabel Gremigni condenando a la empresa demandada Jetsmart Airlines S.A., a responder por los daños y perjuicios causados (Arts. 42 CN, 4, 5, 8, 1092, 1093, 1094, 1095, 1097, 1100, 1103 del CCC).

IV.- Determinada la responsabilidad de la demandada, corresponde que ingrese al tratamiento de los rubros reclamados, y dilucidar la procedencia de cada uno de ellos, y en su caso, su cuantificación.

Daño Emergente: Bajo este rubro se reclama la suma de \$393.000, fundado en los gastos en que ha incurrido la actora en ocasión del perjuicio sufrido y que ha debido asumir. Sostiene que conforme la reglamentación vigente resulta obligatorio para el transportador que, una vez entregado y registrado el equipaje, él tome su custodia y emita, para su identificación, un talón por cada pieza.

Que una vez finalizado el viaje, cuando el pasajero recibe el equipaje sin quejas en el momento de la entrega, constituye evidencia de que ha sido aceptado en buenas condiciones y de acuerdo con el contrato. Que si observa daños o pérdidas, debe dejar asentado su reclamo por escrito a la aerolínea, ya sea a través de un PIR, en un documento de otro tipo expedido por la empresa al efecto o en una nota con constancia de recepción. Para que las quejas en relación al equipaje tengan validez, el destinatario debe dirigir al transportador su reclamo, para el caso de transporte interno, por daño en 3 días a contar desde la fecha de entrega del mismo y por pérdida 10 días siguientes a la fecha en que el equipaje debió ser puesto a disposición del destinatario resultando responsable por incumplimiento a su deber de custodia debiendo indemnizar al pasajero.

Considera la actora que la demandada ha incurrido en el incumplimiento del deber de seguridad, recientemente, descripto que debe dispensar conforme lo establece el Art. 19 de la LDC y que reza lo siguiente: "*Quienes presten servicios de cualquier*

naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos".

Para acreditar la procedencia de este rubro acompañó como prueba documental el Formulario de Declaración de Irregularidades de Equipaje de Pasajero N° 036245. Como mencioné en el punto anterior, con dicha prueba la actora acredita el reclamo efectuado como consecuencia del extravío de su valija circunstancia ésta última que fuera expresamente reconocida por la demandada.

Vale mencionar aquí, que la actora no sólo reclama los objetos extraviados sino también los gastos que debió realizar como consecuencia de ello en Iguazú.

La actora manifestó, que habiendo transcurrido 24 horas desde su arribo a destino sin su equipaje se vio en la obligación de comprar algunas prendas de vestir, calzados, artículos de perfumería y artículos de aseo; haciendo especial énfasis en la pérdida de una prótesis dental en virtud de un tratamiento de ortodoncia que estaba realizando y que al día de la fecha tiene interrumpido.

Al respecto no ha acompañado a éstos autos constancias documentales ni del contenido del equipaje ni de de los gastos en los que incurrió durante su estadía en Iguazú pero si corresponde presumir éstos últimos por la sólo circunstancias de haber sido extraviado su equipaje.

Con respecto al equipaje, la actora produjo prueba testimonial, la que a continuación he de reseñar.

El testigo Franco Otavianelli, yerno de la actora, manifestó que Virgilia realizó un viaje a Cataratas con su sobrina Pamela y que al llegar a destino lo llamó por teléfono para contarle que se había extraviado su valija. Dice que la actora cuando viaja acostumbra a llevar mucha ropa, calzado, maquillajes y perfume; y que en este viaje sabe que llevó una prótesis dental porque se estaba haciendo un tratamiento por el bruxismo que padece. En el mismo sentido declaró el testigo Nicol Xavier Hidalgo, también yerno de la actora.

A su turno, la Señora Sandra Elizabeth García, refirió ser amiga de la actora,

manifestó que la accionante le contó que viajó con su sobrina a Cataratas y al llegar se dio cuenta que su valija estaba perdida. Dice que han realizado muchos viajes juntas y que en razón de eso sabe que Virgilia cuando viaja acostumbra a llevar vestimenta variada, calzados, maquillajes, perfumes, lentes. Que la actora le comentó que de la pérdida de sus pertenencias lo que más lamentó fue haber perdido su prótesis dental, no solo por el dinero que le salió hacérsela sino porque se estaba realizando un tratamiento en virtud de padecer bruxismo y sin la prótesis debía interrumpirlo.

Los testigos son contestes entonces en afirmar que la Señora Virgilia viajó con su sobrina Pamela a Iguazú y que al llegar a destino advirtió que su valija estaba extraviada. Así como también que la actora cada vez que sale de viaje acostumbra a llevar maquillajes, calzados, perfumes, vestimenta y, en este caso particular, llevaba una prótesis dental.

Con respecto a la declaración del Señor Ricardo Alberto Gutiérrez, esposo de la actora, debo mencionar que la demandada se opuso a tal testimonio en virtud de considerar que se trata de un testigo excluido en virtud de lo dispuesto por el Art. 428 CPCC.

Ahora bien, frente al planto efectuado, he dispuesto valorar su testimonio junto con el resto de la prueba producida en autos, pues sus dichos no solo provienen de lo que le pudo haber comentado la actora sino por haber participado activamente en la búsqueda del equipaje y en el reclamo por su extravío, teniendo como válido a los fines de la corroboración de los hechos sometido a prueba.

De su declaración surge que él llevó a Virgilia desde Río Colorado hasta Buenos Aires a fin de que tome el vuelo con destino a Iguazú y la fue a buscar al momento de su regreso, acompañándola a realizar los reclamos en el aeropuerto por el extravío de su valija.

Así las cosas, preguntados los cuatro testigos respecto a ¿Qué tipo de enseres transporta Virgilia normalmente cuando realiza un viaje? todos fueron contestes en afirmar que cada vez que sale de viaje lleva maquillajes, perfumes, calzados, vestimenta y una prótesis dental porque se estaba realizando un tratamiento.

De este modo, he de reconocer que es de difícil prueba establecer el contenido de un equipaje, por lo que encontrándose acreditado el extravío del mismo, he de tener por

acreditado también el tipo de pertenencias que transportaba la actora en base a las testimoniales recibidas; pues lo manifestado por esos no excede de lo que normalmente una persona lleva al emprender un viaje de turismo por lo que entiendo que es procedente el rubro reclamado y he de fijar la indemnización en la suma de \$ 393.000 con más los intereses devengados desde la fecha en que incurrió en los gastos referidos, esto es a las 24 horas de su arribo a destino -22/11/2022- hasta el 30/04/2023 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "FLEITAS LIDIA BEATRIZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO", y desde el 01/05/2023 hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHÍN C/ HORIZONTE ART S.A."

Daño Moral: Bajo este rubro reclama la suma de \$500.000, citando doctrina y jurisprudencia a cuya lectura me remito en honor a la brevedad del presente.

Para acreditar el rubro, se produjo prueba testimonial, y en tal sentido la Señora Sandra Elizabeth García, amiga de la actora, manifestó que a Virgilia lo que más le preocupaba de la pérdida de sus pertenencias era la prótesis dental por el dinero que le había costado y porque al no tenerla el tratamiento que estaba realizando se encontraba interrumpido.

Así las cosas, a la luz de la situación que se ventila en este proceso, es dable advertir que la Sra. Gremigni ha sufrido una afectación en sus sentimientos, pues para gozar de una semana de vacaciones con su sobrina, en las Cataratas la actora debió primeramente trasladarse desde Río Colorado hasta el Aeropuerto en Buenos Aires, para desde allí tomar un vuelo a Iguazú y al llegar a destino se encuentra con que su maleta no estaba; lo que se trataba de un viaje de placer se trastoca desde el momento que debe comenzar a realizar reclamos, con la zozobra y ansiedad que ello genera, el tener que salir a comprar enseres personales y prendas de vestir, todo lo cual claramente importa una lesión que debe ser resarcida; teniendo además en cuenta todos

los reclamos extrajudiciales que debió realizar una vez de regreso y a los que ya me he referido.

En tal sentido, se ha sostenido que no es exigible la prueba directa del daño, ni es necesario acreditar padecimientos, sufrimientos, llantos, etc., sino que cabe inferir su existencia a partir de indicios y presunciones puesto que, tratándose de una lesión a los sentimientos, surgirá su presencia de la valoración de la circunstancias fácticas que haga el juzgador (cfr. ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, Resarcimiento de daños. 5a. Cuánto por daño moral, Hammurabi, 2005, p.383; PIZARRO, Ramón D., Daño moral, Hammurabi, 1996, p.563/568; esta Sala, Ac. N° 501 del 07.12.2010, autos "Fasoli c. Banco Credicoop C.L."; CN Com, Sala D, 15.05.2008, L.L. 2008-D-422 y 2008-E-247, entre otros).

En lo que hace a la cuantificación de este tipo de daño, como tiene ya dicho nuestra jurisprudencia local, la indemnización por daño moral es una tarea difícil, porque precisamente el dolor y las afecciones de orden espiritual, no resultan por esencia medibles económicamente.

En nuestra jurisdicción desde el precedente "PAINEMILLA C/ TREVISAN" (Jurisprudencia Condensada, t° IX, pág. 9-31), se ha sostenido que *“no es dable cuantificar el dolor ya que la discreción puede llegar a convertirse en arbitrio concluyéndose en cuanto a la tabulación concreta de este rubro, que su estimación es discrecional para el Juzgador y poca objetividad pueden tener las razones que se invoquen para fundamentar una cifra u otra. Es más, el prurito de no pecar de arbitrario que la efectiva invocación de fundamentos objetivos, lo que lleva a abundar en razones que preceden a la estimación de la cifra final. La única razón objetiva que debe tener en cuenta el Juzgador para emitir en cada caso un pronunciamiento justo, es además del dictado de su conciencia, la necesidad de velar por un trato igualitario para situaciones parecidas...”*.

Por lo expuesto, puedo tener como referencia el expediente caratulado "BRADBROOK AURELIO ALEJANDRO C/ VIA BARILOCHE S.A. S/ SUMARISIMO" (Expte. RO-31429-C-0000/ B-2RO-414-C5-19) proceso en el que la parte actora demanda a la empresa de transporte por la pérdida de una encomienda y solicita la indemnización de los daños causados. Allí la sentencia de primera instancia en fecha 04/07/2023 fijó el monto del daño moral a la suma de \$ 300.000.

Por tratarse de una deuda de valor, debe ponderarse a valores actuales, entonces teniendo en consideración lo resuelto en el expediente referido *supra*, asemejándose al caso de autos, he de establecer el rubro, en la suma de **\$ 800.000** con más los intereses a la tasa del 8% anual desde la fecha en que quedó acreditado el extravío del equipaje - esto es el día 21/11/2022-, hasta la fecha de la presente sentencia; y a partir de entonces y hasta el momento del pago efectivo, deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHÍN C/ HORIZONTE ART S.A."

Daño Punitivo: Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$5.000.000, ello fundado en que debió afrontar reclamos extrajudiciales y judiciales para recuperar sus pertenencias, que le fueron hurtadas por el total descuido de la demandada, generando gastos inherentes a trámites, viáticos, tiempo y dinero para asesoramiento jurídico, además de generarle un desgaste emocional, psíquico y físico. Cita el Art. 52 bis de la LDC que legisla sobre la posibilidad de que el consumidor damnificado solicite un resarcimiento por "daño punitivo" en casos en los que exista un incumplimiento legal o contractual; estableciendo que esa multa civil se deberá graduar en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Dice que debe destacarse la actitud de la demandada demostrando total desinterés por su reclamo y en franca violación a sus derechos.

Sigue diciendo que el hecho de que la pérdida del equipaje no sea resuelto en forma favorable por la empresa y que no se tomen los recaudos necesarios para evitar pérdidas, daños y/o cualquier siniestro, debe ser sancionado.

Refiere que en función de lo dispuesto por el Art. 52 bis LDC, los parámetros que deberán ser tenidos en cuenta al momento de su determinación o cuantificación son el hecho generador, la proporcionalidad con la gravedad de la falta, el caudal económico del proveedor, la equidad del caso concreto y no el valor de la prestación, toda vez que se trata de una sanción que busca evitar que las conductas sancionadas se repitan frente a otros consumidores.

Ahora bien, a fin de analizar la procedencia de este rubro, en primer lugar debo tener presente lo dispuesto en el Art. 52 bis de la LDC antes mencionado, el que en su parte pertinente se transcribe y dice: "*Al proveedor que no cumpla sus obligaciones*

legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

Así se tiene dicho, que el instituto del daño punitivo está destinado a poner fin a las conductas abusivas que generan las empresas a sus clientes o usuarios que se ven afectados por las conductas desaprensivas. Por ello se faculta a los Tribunales a fijar sumas de dinero a pagar a las víctimas de esos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños reales, estando destinado el daño punitivo a penar graves inconductas del demandado, con la finalidad de prevenir hechos similares en el futuro. Esta multa civil, cuenta con una finalidad eminentemente preventiva y represiva, a fin de evitar en el futuro que ni el autor del daño, ni el resto de la sociedad cometa este tipo de hechos graves.

Así las cosas, se tiene acreditado que la demandada ha actuado con grave indiferencia frente a los reclamos de la actora ya que -conforme quedó acreditado en autos y por lo tanto corresponde receptar el presente rubro y como referencia, he de tener en cuenta lo resuelto en autos “BRUNETTI SOFIA MARTINA C/ JETS MART AIRLINES S.A. S/SUMARISIMO” (Expte: B-2RO-714-C5-21/ PUMA RO-27195-C-0000, sentencia de fecha 21/06/2023. En aquel caso, la demandada de autos repite la misma conducta reprochable, esto es, incumplimiento contractual, incumplimiento del deber de brindar información clara y precisa, la deficiente atención frente al reclamo realizado, la falta de respuestas, el trato indigno ante los reclamos, entre otras.

Para cuantificar el rubro, tomaré como parámetro, la gravedad del incumplimiento, la actitud del requerido con posterioridad al hecho, el perjuicio resultante, particularidades de la causa y en especial consideración la Doctrina Obligatoria emergente del STJ en autos "Bartorelli" (EXPTE. N° VI-31306- C-0000), de fecha 17/10/23-, por lo que he establecer la procedencia del rubro Daño Punitivo en la suma de **\$ 1.500.000** con más

los intereses que se devengarán desde que la presente sentencia adquiera firmeza y hasta el momento del pago efectivo, de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHÍN C/ HORIZONTE ART S.A."

V.- Finalmente y advirtiendo que se ha incurrido en un error involuntario respecto del nombre de pila de la actora en la carátula de este expediente y que conforme surge de su documento de identidad su nombre correcto es Virgilia, recaratúlense las presentes en este acto debiendo decir: "GREMIGNI VIRGILIA MABEL C/ JETSMART AIRLINES S.A. S/ SUMARÍSIMO", y no como se consignó.

VI.- Las costas del proceso, atento el principio objetivo de la derrota consagrado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC, corresponde imponerlas en su totalidad a la demandada.

Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (conf. arts. 1, 6, 7, 9, 11, 19,37 y conc. de la Ley de Honorarios de Abogados y Procuradores N° 2.212 -L.A.-).

Por lo expuesto entonces; normativa legal citada, doctrina y jurisprudencia invocada;

RESUELVO: I.- Hacer lugar a la demanda instaurada por la Señora Virgilia Mabel Gremigni contra la empresa Jetsmart Airlines S.A.; condenando a esta última a abonar a la actora en el término de 10 días a partir de la notificación de la presente, la suma total de \$ **2.693.000** con más los intereses determinados en los considerandos, bajo apercibimiento de ejecución.

II.- Imponer las costas del proceso en su totalidad a la demandada, en virtud del principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC.

III.- Regular los honorarios profesionales de la Doctora Rosa Ana Magyar, en el carácter de Letrada Apoderada de la actora, en el 11 % del Monto Base + el 40 % por Apoderamiento; y los de los Doctores Enzo Stefano Santarelli y Julio Ricardo Meneses, en el carácter de Letrados Apoderados de la demandada, en el 8 % del Monto Base + el 40 % por Apoderamiento, en conjunto. MB: \$ **2.693.000**. (Arts. 6, 7, 8, in fine, 38, 40de

la Ley 2212).

Notifíquese a la Caja Forense y oportunamente cúmplase con la ley 869.

IV.- Notificar de conformidad alas adecuaciones procesales dispuestas por el Anexo I de la Ac. N° 36/2022 del STJ (9-a) -que implementa el Sistema de Gestión de Exptes. Judiciales "PUMA"-.

nc

Dra. Natalia Costanzo
Jueza