

Expediente: **2008/24**

Carátula: **PEYREL JAVIER C/ FIRST DATA CONO SUR S.R.L. Y OTROS S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 3**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **13/08/2025 - 00:00**

**Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:**

20341867143 - *FIRST DATA CONO SUR S.R.L., -DEMANDADO/A*

90000000000 - *HSBC BANK ARGENTINA S.A., -DEMANDADO/A*

27232100767 - *KATZ, CELIA GRACIA-PERITO*

27301171310 - *APUD, MARTIN MARIA GRACIELA-PERITO*

33539645159 - *CAJA DE PREVISION Y S.S. ABOGADOS Y PROC. -*

20246710318 - *PEYREL, JAVIER-ACTOR/A*

27391445147 - *AEROLINEAS ARGENTINAS S.A., -DEMANDADO/A*

## **PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN**

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado Civil y Comercial de la XIII° Nominación

ACTUACIONES N°: 2008/24



H102335654780

**JUICIO: PEYREL JAVIER c/ FIRST DATA CONO SUR S.R.L. Y OTROS s/ PROCESOS DE CONSUMO. EXPTE N°: 2008/24**

San Miguel de Tucumán, 12 de agosto de 2025

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver estos autos caratulados PEYREL JAVIER c/ FIRST DATA CONO SUR S.R.L. Y OTROS s/ PROCESOS DE CONSUMO. EXPTE N°: 2008/24 , de los que

### **RESULTA:**

#### **1.- Demanda.**

En fecha 01/08/2024 se presenta el letrado Javier Peyrel, por derecho propio, e inicia una acción de consumo, contra Aerolíneas Argentinas S.A. y First Data Cono Sur S.R.L., solicita que, oportunamente, se haga lugar a la demanda y se condene solidariamente a los demandados a: 1) la devolución de la suma de \$541.598,80, retenida sin causa ni contraprestación, con más intereses punitivos y de financiación en los términos y porcentajes aplicados por la tarjeta de crédito, incluyendo su capitalización mensual; 2) el pago de daños y perjuicios, incluidos los extrapatrimoniales, que estima en la suma de \$2.500.000, o lo que en más o en menos se determine en juicio; 3) el pago de daños punitivos, conforme el art. 52 bis de la ley 24.240, por la suma de \$5.000.000, o el monto que resulte de las probanzas de autos.

Funda su pretensión en que, en fecha 09/02/2024, intentó adquirir dos pasajes a través del sitio web de Aerolíneas Argentinas, y, ante la notificación de un error en la operación, procedió a realizar una nueva compra de pasajes, los cuales fueron efectivamente emitidos y utilizados, abonados con otra tarjeta por la suma de \$558.538,60. Sin embargo, la tarjeta de crédito que había utilizado

inicialmente registró el débito de la suma de \$541.598,80, sin que se emitieran tickets, ni se restituyera el importe.

Expone que, tras realizar diversos reclamos tanto a Aerolíneas Argentinas como a la administradora de la tarjeta (First Data Cono Sur S.R.L.) y al banco emisor del plástico, no obtuvo solución alguna, motivo por el cual debió abonar el resumen y proceder al presente reclamo judicial.

Relata que la responsabilidad de Aerolíneas Argentinas radica en haber efectuado el débito sin haber emitido los tickets correspondientes, y que la empresa First Data Cono Sur S.R.L. omitió anular la operación pese a haber sido notificada oportunamente. Destaca que ambas conductas vulneran los derechos del consumidor previstos en la ley 24.240, particularmente el deber de trato digno y la prohibición de prácticas abusivas (art. 8 bis).

Ofrece prueba documental digitalizada: acta de la Dirección de Comercio (Expte. N° 1320/311-P-2024), acta de cierre de mediación, constancias de consumos con tarjetas de crédito, comprobantes de tickets utilizados, resumen de tarjeta con el débito impugnado, y comunicaciones electrónicas con los proveedores y administradora de tarjeta.

Finalmente, deja planteada la reserva del caso federal para el supuesto de negativa judicial a su pretensión.

## **2.- Contestación de demanda por parte de Aerolíneas Argentinas S.A. (01/08/2024).**

En fecha 01/08/2024, se presenta la Dra. Carolina Elizabeth González, en carácter de apoderada de Aerolíneas Argentinas S.A, plantea, en primer término, excepción de incompetencia en razón del sujeto y de la materia, fundando su petición en que su representada es una sociedad anónima con participación estatal mayoritaria, beneficiaria del fuero federal en los términos del art. 116 de la Constitución Nacional, art. 6 y 8 de la Ley 25.344, y en que la materia objeto del proceso se encuentra regida por el Código Aeronáutico (Ley 17.285), normativa que establece la competencia exclusiva de la justicia federal en cuestiones vinculadas al contrato de transporte aéreo. Señala que no se ha dado cumplimiento a las comunicaciones exigidas a la Procuración del Tesoro de la Nación, lo que viciaría la citación efectuada. En subsidio, plantea la inaplicabilidad de la Ley de Defensa del Consumidor al caso de autos, destacando el carácter supletorio de dicha normativa conforme al art. 63 de la ley 24.240, la vigencia del Código Aeronáutico como régimen especial, y la existencia de tratados internacionales, resoluciones y jurisprudencia que respaldan dicha postura. Alega que la normativa aeronáutica desplaza a la legislación general y que el régimen aplicable ofrece una protección específica y suficiente a los usuarios del transporte aéreo, sin que corresponda aplicar los principios de la LDC.

Sin perjuicio de lo anterior, y por principio de eventualidad, contesta la demanda deducida por la parte actora, negando de manera expresa y categórica todos los hechos invocados en el escrito inicial que no sean reconocidos de forma expresa en su presentación. En particular, niega que su representada haya efectuado un débito indebido de \$541.598,80, que no se hayan emitido los tickets correspondientes, que haya existido una falla en la operación de compra, que el actor haya sido sometido a un trato indigno, ni que se le adeuden sumas en concepto de daños y perjuicios o daños punitivos.

Desconoce la autenticidad y veracidad de la documentación acompañada por la actora, salvo el acta de cierre sin acuerdo de la mediación, cuya autenticidad reconoce.

Expone que los tickets utilizados fueron adquiridos directamente desde el sitio web de su representada (números 0442157576228 y 0442157576229), abonados con tarjeta terminada en 5325, mientras que otros dos tickets (números 0442626364477 y 0442626364478),

correspondientes a la misma ruta, fecha y vuelo, fueron adquiridos mediante la agencia RECALE VIAJES S.R.L., abonados con otra tarjeta (finalizada en 8736), y no utilizados. Alega que la facturación de estos últimos, aunque aparece en el resumen como Aerolíneas Argentinas, se realizó por intermedio del sistema BSP, lo cual exige que la devolución de los montos se tramite a través de la agencia emisora.

Refiere que el actor omitió iniciar tal reclamo y que la acción promovida parte de una errónea interpretación de dicha modalidad de contratación. Solicita se rechace la demanda en su totalidad, por carecer de fundamento.

Impugna expresamente los rubros reclamados, señalando que no se encuentra acreditado el daño moral ni corresponde la imposición de daños punitivos, dado que no existió conducta dolosa, desaprensiva ni contraria a la normativa aplicable por parte de su mandante.

Sostiene que la prueba documental acompañada por la actora carece de eficacia para acreditar los extremos de su reclamo. Ofrece prueba documental, consistente en el poder general para juicios, tickets expurgados y manual de agentes BSP. Solicita el libramiento de oficios al BSP (IATA), al Ministerio de Turismo de la Nación, y subsidiariamente a RECALE VIAJES S.R.L., a fin de acreditar las condiciones de venta y emisión de los tickets, así como las responsabilidades que le caben a dicha agencia en el proceso de reembolso. A su vez, la demandada hace referencia a que este tema debería ser resuelto por las normas del Código Aeronáutico. El Código Aeronáutico en ningún artículo de todo de todo de de todo de toda su más, establece un caso similar a este o que le pueda ofrecer solución.

Fórmula pedido de citación como tercero de la agencia RECALE VIAJES SRL, por considerar que existe una controversia común que justificaría su intervención procesal, conforme a lo previsto en el art. 50 del CPCCT.

Finalmente, formula reserva del caso federal en los términos del art. 14 de la Ley 48.

En la audiencia celebrada el día 31 de octubre de 2024, se corrió traslado a la parte actora de los planteos formulados por la demandada Aerolíneas Argentinas SA, consistentes en la excepción de incompetencia, la inaplicabilidad de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC), y la solicitud de citación de tercero.

Al respecto, la parte actora contestó, sobre la incompetencia sostuvo que ya se ha resuelto en diversos precedentes que, cuando la controversia no gira en torno a aspectos técnicos específicos del contrato de transporte aéreo, sino a cuestiones generales como el incumplimiento en la devolución de importes cobrados indebidamente, la competencia corresponde a la justicia ordinaria provincial. Citó jurisprudencia que respalda la radicación de estas causas en el fuero provincial.

En cuanto a la inaplicabilidad de la Ley de Defensa del Consumidor: afirmó que se configura una clara relación de consumo conforme al artículo 1 de la Ley 24.240, ya que el actor es una persona física que adquirió un servicio de transporte en beneficio propio y de su grupo familiar. Sostuvo además que la demandada reviste el carácter de proveedor según el artículo 2 de dicha ley, en tanto desarrolla una actividad lucrativa dirigida a consumidores finales. Por tanto, corresponde la aplicación plena de la normativa consumeril.

También mencionó sobre la duplicidad de tickets, negando conocer que se hubieran emitido dos tickets para el mismo pasajero y destino. Afirmó que no se encuentra previsto en el art. 150 del Código Aeronáutico ninguna referencia a "duplicidad de tickets", sino únicamente a reembolsos por tickets no utilizados. Sostuvo que la misma demandada reconoce la existencia de dos pasajes

emitidos para el mismo vuelo, origen, destino y nombre del pasajero, lo cual evidencia una irregularidad en el control interno de la aerolínea.

En cuanto a la citación de tercero Recale Viajes S.R.L.: la parte actora se opuso a dicha solicitud por considerar que la mencionada agencia no tiene legitimación pasiva en el proceso. Afirmó que no contrató directamente con dicha empresa ni está percibió suma alguna, por lo que no corresponde su incorporación como tercero en la litis.

El 20/11/2024 se dictó sentencia, en la cual se resolvió no hacer lugar a la excepción de incompetencia interpuesta por Aerolíneas Argentina.

### **3.- Incontestación de la demanda por parte de First Data Cono Sur SRL.**

Corrido el traslado de ley mediante carta documento, entregada el 13/09/2024, conforme surge del acuse de recibo incorporado a la causa con fecha 25/09/2024, en la audiencia celebrada el 31/10/2024 la parte demandada no compareció, motivo por el cual se la tuvo por incontestada la demanda y por constituido su domicilio digital en los estrados judiciales.

Luego se apersonó en la audiencia de fecha 22/11/2024 el letrado Gustavo Sisto Atim Antoni por First Data Cono Sur S.R.L.

### **4.- Trámites procesales posteriores.**

El 31/10/2024 se celebró la audiencia comparecieron por la parte actora el Dr. Javier Peyrel, actuando por derecho propio, y por la demandada Aerolíneas Argentinas S.A., la Dra. Carolina Elizabeth González (MP 10039). No compareció representante alguno de la codemandada First Data Cono Sur S.R.L. La actora ratificó en todos sus términos la demanda, y el tribunal tuvo por presentada y contestada la demanda por Aerolíneas Argentinas S.A., así como constituidos los domicilios digitales. Se incorporaron planteos de incompetencia, inaplicabilidad de la Ley de Defensa del Consumidor y citación de tercero formulados por Aerolíneas Argentinas S.A., los cuales fueron contestados en la misma audiencia por la parte actora. Se tuvo por incontestada la demanda respecto de First Data Cono Sur S.R.L., disponiéndose la notificación a esta última por carta documento con trámite preferencial. La audiencia pasó a cuarto intermedio para el día 22/11/2024 a las 9:00 horas.

Por sentencia del 20/11/2024 se rechaza la excepción de incompetencia.

El 22/11/2024 se celebró la Primera Audiencia de Conciliación y Proveído en la cual comparecieron: Por la parte actora: Dr. Agustín Ponce de León, en carácter de apoderado, no encontrándose presente el actor, por la demandada Aerolíneas Argentinas S.A. la Dra. Carolina Elizabeth González, apoderada y la codemandada First Data Cono Sur S.R.L. el Dr. Gustavo Sisto Atim Antoni, se los tuvo por apersonado al Dr. Ponce de León y Atim Antoni, otorgándole un plazo para presentar los poderes. Luego se rechazó el pedido de citación de tercero y no habiendo conciliado las partes, se proveyeron las pruebas:

De la parte actora: Documental: Admitida, Informativa: producida - Oficio al Banco HSBC  
Documentación en poder de terceros: producida -Oficio a Dirección de Comercio Interior  
Testimonial: Producida. Pericial informática: producida

Pruebas de la codemandada Aerolíneas Argentinas S.A.: Documental: Admitida, Informativa: producida Oficios a BSP/IATA, Ministerio de Turismo de la Nación, y Recale Viajes S.R.L., Pericial de traducción: producida

Pruebas de la demandada First Data Cono Sur S.R.L.: Instrumental: admitida.

En la Segunda audiencia fijada para 07/03/2025 a las 11:00: comparecen Javier Peyrel (por derecho propio), la Dra. González (Aerolíneas) y el Dr. Atim Antoni (First Data). Se recibe testimonial de Adolfo López Vallejo. El Dr. Atim Antoni formula tacha; se corre traslado y se difiere su resolución para definitiva. Se amplía el plazo probatorio por 15 días hábiles para informativas y pericial de traducción.

El 23/04/2025 presenta dictamen Fiscal de la 1° Nominación, se practica planilla, y se exime a la parte actora. El 28/04/2025 Aerolíneas Argentina abona planilla fiscal. El 14/05/2025 se ordena cargo tributario para la codemandada First Data Cono Sur S.R.L y el 16/05/2025 informa DGR su efectivización. EL 14/05/2025 se dispone el paso a resolver.

## **CONSIDERANDO**

### **1.- La litis.**

La parte actora Javier Peyrel, promueve demanda por daños y perjuicios contra Aerolíneas Argentinas S.A. y First Data Cono Sur SRL, en el marco de una relación de consumo, y reclama: 1.- la restitución de la suma de \$514.598,80 que afirma fue indebidamente debitada a su tarjeta de crédito en ocasión de una fallida operación de compra de pasajes a través del sitio web de la demandada Aerolíneas Argentinas S.A. Alega que, pese a no haberse emitido los correspondientes tickets, el monto fue efectivamente cobrado y no restituido, generando un daño económico ilegítimo. 2.- reclama por daño moral la suma de \$ 2.500.000 y 3.- por daño punitivo la suma de \$ 5.000.000.

Corrido el traslado de ley contesta demanda Aerolíneas Argentina S.A., primero oponiendo excepciones de incompetencia que fue resuelta por sentencia de fecha 20/11/2024, citación de tercero, que también fue rechazada y planteó la inaplicabilidad de Ley de Consumidor 24240. Luego negó todo y cada uno de los hechos alegados por la actora, en especial la existencia de un débito indebido, el incumplimiento contractual y la existencia de daño moral y punitivo. Reconoce que los pasajes utilizados fueron emitidos directamente desde su sitio web y que otros dos pasajes fueron adquiridos por intermedio de la agencia Recale Viajes S.R.L. con quien sostiene el actor debió gestionar el reembolso por tratarse de ticket BSP. Atribuye la responsabilidad del reintegro a dicha agencia. Se opone a los montos reclamados, considera improcedente el daño punitivo y solicita el rechazo íntegro de la demanda.

En cuanto a la codemandada First Data Cono Sur SRL, se tuvo por incontestada la demanda, en audiencia de fecha 31/10/2024.

### **2.- Aplicabilidad de la Ley de Defensa del Consumidor n°24.240.**

Como primera medida, hay que establecer que, conforme las manifestaciones de las partes, y de la prueba instrumental aportada en autos, considero que no existe duda alguna respecto de que la relación comercial entre las partes existió, y que es reconocida, y que debe ser caracterizada como una relación de consumo.

Surge acreditado en autos que el actor efectuó, mediante tarjeta de crédito Mastercard emitida por HSBC Bank Argentina, una compra registrada en el resumen N° 031009124201, con vencimiento el 15/03/2024, por suma de \$ 541.598,80, con fecha de operacion 09/02/2024, identificada a nombre de Aerolíneas Argentina S.A. Tal circunstancia descarta cualquier posibilidad de negar la existencia del vínculo comercial que queda encuadrada en los términos de los art. 1 y 2 de la Ley 24.240 y 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación.

De nuestro ordenamiento jurídico se puede inferir que la condición fundamental para definir el concepto o condición de "consumidor" es la de destinatario final de un producto, actividad o servicio,

excluyéndose únicamente a los que almacenen, utilicen o consuman bienes y servicios para integrarlos a procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios. En autos no existe prueba alguna de que concurra ese supuesto de exclusión, quedando por tanto, la parte actora comprendida en el mismo. Por otra parte, la demandada Aerolíneas Argentinas SA, al sostener la inaplicabilidad del estatuto consumeril no desconoció el carácter de destinatario final del Sr. Peyrel, sino que sus argumentos eran por otros motivos diferentes, en base al art. 63 de la ley 24.240.

En consecuencia, el negocio jurídico celebrado se encuentra alcanzado por el Estatuto del Consumidor, el cual - lejos de ser un conjunto de normas excepcionales- constituye un microsistema protector que concreta el principio contenido en el art. 42 de la CN, garantizando al consumidor derechos y prioridades que deben ser respetados.

Otra norma interesante es el artículo 3° de la Ley N° 24.240, la que, respondiendo al Principio Protectorio contenido en el artículo 42 de la Constitución Nacional, establece que este estatuto del consumidor se integra con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, particularmente con las de Defensa de la Competencia y Lealtad Comercial, así como que en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, debe prevalecer la más favorable al consumidor. En base a tal norma se puede afirmar la existencia de un estatuto del consumidor integrado por normas y principios del derecho patrimonial aplicables a una relación de consumo, en el marco del artículo 1° de la Ley N° 24.240, aún cuando el proveedor, por su actividad, esté comprendido en otra normativa especial. Esto implica que las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el acceso al consumo sustentable, y, en caso de duda sobre su interpretación, prevalece el más favorable al consumidor. Y lo mismo respecto del contrato celebrado, cuyas cláusulas y condicionamientos deben también interpretarse en el sentido más favorable para el consumidor, y, en caso de dudas sobre el alcance de las obligaciones impuestas al consumidor, se debe adoptar el criterio por el que sea menos gravosa.

Por su parte, el art. 8 bis de la Ley 24.240 impone a los proveedores el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno, absteniéndose de desplegar conductas abusivas o que coloquen al consumidor en situaciones vejatorias, intimidatorias o desventajosas.

Los mismos principios y deberes resultan de los arts. 1094, 1095, 1097 y 1100/1103 del CCyCN.

Teniendo en cuenta entonces la legislación aplicable, la cuestión será analizada a la luz del principio protectorio del consumidor y de las “cargas probatorias dinámicas”, que cobran plena vigencia. Dicho encuadre conlleva -entre otros efectos- la aplicación del principio protectorio, la interpretación más favorable al consumidor, la obligación del proveedor de suministrar información cierta, clara y detallada de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios comercializados, las condiciones de comercialización, la prohibición de publicidad falsa o que induzca a error al consumidor y la obligación de otorgar trato digno y equitativo a los consumidores, con abstención de conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, intimidatorias o vejatorias.

En este contexto, se debe tener presente que la cuestión debatida en autos es eminentemente patrimonial y deriva de una operatoria de consumo, el actor en su carácter de usuario final contrato un servicio de transporte aéreo cuyo proveedor es Aerolíneas Argentina S.A . por ello corresponde declarar aplicable al presente caso la Ley de Defensa del Consumidor.

Y, como se dijo en la resolución de fecha 20/11/2024, al tratar la excepción de incompetencia, en el presente caso no se están discutiendo tópicos relacionados con el transporte aéreo en sí; es decir,

no versa sobre el incumplimiento -por parte de la aerolínea- de la adecuada prestación del servicio de transporte, involucrando la aplicación de reglas del derecho aeronáutico nacionales e internacionales; sino si existe o no responsabilidad de la demandada en la emisión de los pasajes duplicados, es decir una cuestión netamente contractual y ajena al tráfico aéreo en sí. Por lo que la cuestión debatida escapa a las previsiones del art. 63 de la ley 24.240 y resulta plenamente aplicable el estatuto consumeril.

### 3.- Cuestión de fondo:

Preliminarmente, corresponde dejar asentado que la demandada First Data Cono Sur S.R.L., no compareció a la primera audiencia, motivo por el cual fue tenida por incontestada la demanda. Conforme lo dispone el 438 del CPCyCT, la falta de contestación de demanda por parte del accionado, se podrá tenerlo por conforme con los hechos que fundamenten la demanda, a excepción que se considere necesaria su justificación; en cuyo caso se apreciará el derecho.

No obstante, atento a que la demandada Aerolíneas Argentinas S.A. sí se apersonó, contestó demanda y produjo prueba, se efectuará igualmente una valoración integral de la prueba rendida, a fin de fijar con precisión la plataforma fáctica y la atribución de responsabilidad que corresponde a cada parte.

Analizaré la prueba producida de conformidad con la legislación protectoría del consumidor, debiendo estarse a los principios de carga e interpretación de la prueba previstos en la normativa consumeril, a saber, cargas probatorias dinámicas e "in dubio pro consumidor" (arg. arts. 1°, 2°, 3°, 5°, 6°, 37, 40, 53 y ccdtes. de la ley 24.240 -ref. por ley 26.361-, 42 de la Constitución Nacional, jurisprud. en la causa N° 160.311 "Amelotti, Alma E. s/ sucesión c. Los Gallegos Martínez Navarro y Cía. SA s/ daños y perjuicios", sent. del 24/05/2016; doct. Shina, Fernando E., "Daños al consumidor", Ed. Astrea, Bs. As, 2014, p. 152).

Cabe destacar que por la dinámica de las relaciones de consumo, suele suceder que las pruebas se encuentran en poder de los proveedores. Por ello, el art. 53 de la LDC, obliga a estos últimos a aportar al proceso todas las pruebas que se encuentren en su poder, conforme a las características del bien o servicio. Le impone una obligación adicional de carácter genérico: prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio, ya que por su capacidad técnica es el proveedor el que se encuentra en mejores condiciones de probar los hechos.

De la prueba documental adjuntada por la parte actora tengo presente:

1.- acta de conciliación obrante en el expte N° 1320/311-P-2024 de la DCI,

2.- Correo electrónico: remitido el 09/02/2024, a las 17:41 hs., desde la casilla javierpeyrel@gmail.com a desconocimiento@firstdata.com.ar, titulado "Desconoce Consumos 9194525-0-31-689603", en el cual el actor expone que la página de Aerolíneas Argentinas le informó un error en la operación y no confirmó la compra, motivo por el cual debió utilizar otra tarjeta. Solicita la cancelación automática del débito.

3.-Correo electrónico: remitido el 07/03/2024, a las 10:43 <javierpeyrel@gmail.com> a ventasonline@aerolineas.com.ar, titulado "Reclamo y devolución", en el que formula reclamo y solicita la devolución de la suma debitada por Aerolíneas Argentinas el 09/02/2024. Relata que ese día intentó adquirir dos pasajes aéreos ida y vuelta Tucumán–Buenos Aires; que, tras cargar los datos de su tarjeta y confirmar la operación en el sitio web, el sistema arrojó un mensaje de error y no emitió tickets, aunque igualmente se debitó la suma de \$ 541.598 en su tarjeta Mastercard terminada en 8736. Agrega que debió efectuar una nueva compra con otra tarjeta (terminada en 5325) por la suma de \$558.538,60, emitiéndose los pasajes electrónicos N° 0442157576228 y

0442157576229, los cuales fueron utilizados. Adjunta documentación respaldatoria y solicita respuesta urgente.

4.-Correo Electrónico: de fecha 28/02/2024 a las 22:50hs remitido por javierpeyrel@gmail.com a desconocimiento@firstdata.com.ar, reiterando el reclamo y solicitando el reintegro de las sumas debitadas, señalando nuevamente que la compra no fue concretada por error en la facturación.

5.-Correo electrónico: de fecha 01/03/2024, 14:19hs., remitido por MasterConsultas (masterconsultas@fiserv.com) a javierpeyrel@gmail.com, en el cual aclara que First Data S.R.L. es una empresa procesadora de datos que presta servicios a distintas entidades financieras, que no es emisora de tarjetas de crédito ni mantiene relación contractual con los titulares; que la relación patrimonial crediticia se establece entre el titular y la entidad emisora; que los límites y condiciones de uso son resorte exclusivo de esta última; y que, en el caso particular, no se registran rechazos para la cuenta del actor, desconociendo el motivo por el cual el comercio informó que la autorización fue denegada. Firma el Sr. Adrián Potenza – Customer Service.

6.- Correo electrónico de fecha 03/03/2024 en el cual le contesta el actor a MasterConsultas en el cual expresa “Adrián, no se realizó la operación, no se concretó. Y ahí radica la diferencia de su apreciación. De todos modos ya inicié el reclamo en sede administrativa y judicial. Le saludo atte.”

7.- Print de pantalla de MasterCard Black tarjeta terminada en 5325, en la cual figura que se débito el 09/02/2024 en www.aerolineas.com.ar la suma de \$ 558.538,60.

8.- Dos pasajes aéreos ida y vuelta Tucuman- Buenos Aires, identificados con los billetes electrónico 0442157576228, y N° billete electrónico: 0442157576229, bajo el código de reserva YTGBFH, nombre de los pasajeros PEYREL /JAVIER y LOPEZ VALLEJO /ADOLFO EDUARDO, con fecha de salida 15/02/2024, hora: 08:25 y regreso en la misma fecha a hs 20:25.

9.- Acta de cierre sin acuerdo de Mediación de fecha 03/06/2024.

10.- Resumen de la Tarjeta MASTERCARD- BANCO HSBC n° 031009124201, con vencimiento el 15/03/2024, el cual consta que en fecha 09/02/2024 se registró una compra a nombre de Aerolíneas Argentina por la suma de \$541.598,80.

En cuanto al desconocimiento de documentación efectuado por la parte demandada, en su contestación, esta se limitó a desconocer en términos generales la documentación acompañada por la parte actora, sin ofrecer elemento probatorio alguno que respalde dicha impugnación. Tal proceder se encuadra en lo que la jurisprudencia local ha calificado como negativa genérica, lo cual no satisface las exigencias impuestas por el ordenamiento procesal vigente.

Sobre el punto la Corte Suprema de Justicia de Tucuman, al respecto se ha dicho que la frase “niego en general y en particular todos y cada uno de los hechos narrados en la demanda que no sean expresamente reconocidos”, u otras similares, no dejan de ser una negativa genérica que no satisface la exigencia legal" (CSJTuc., por todas, sentencia N° 318 del 04/05/2000). En esas condiciones, la negativa genérica e indeterminada contenida en el responde, no resulta suficiente para privar de validez a la documental acompañada por la actora y valorada en la sentencia, pues no satisface los recaudos exigidos por el ordenamiento procesal civil local (Cf. CCCCTuc., Sala II, “Caja Popular de Ahorros de Tucumán vs. Pacheco Eduardo Horacio y otros s/ repetición de pago”, sentencia N° 298 del 21/07/2015; “Baschkier de Gurevich Vivian Ruth vs. Campisi Josefina y otros s/daños y perjuicios”, sentencia N° 244 del 24/05/2013; “Moyano Olga Adela c/ Elías Julio Jorge S/ especiales (residual) . Expte. N° 696/10, sentencia N° 524 del 10/10/2014, entre muchas otras). En lo tocante al valor probatorio de la prueba documental adjuntada por el actor en oportunidad de

entablar demanda y respecto de la cual la quejosa la ha negado en su autenticidad, aspecto sobre el cual cimienta sus críticas, cabe señalar que, este Tribunal se ha pronunciado manifestando que, "los instrumentos aunque desconocidos por la demandada no han sido debidamente impugnados con la correspondiente contraprueba, sino que su cuestionamiento en torno a la veracidad y autenticidad de los mismos se ha limitado a la mera expresión textual en el escrito de contestación de demanda. Al respecto, esta Sala tiene dicho que la negativa del demandado debe ser expresa y terminante, tanto con relación a los hechos invocados en la demanda, como sobre los instrumentos agregados con ella. Al respecto se ha dicho que la frase "niego en general y en particular todos y cada uno de los hechos narrados en la demanda que no sean expresamente reconocidos", u otras similares, no dejan de ser una negativa genérica que no satisface la exigencia legal" (CSJTuc., por todas, sentencia N° 318 del 04/05/2000). En esas condiciones, la negativa genérica e indeterminada contenida en el responde, no resulta suficiente para privar de validez a la documental acompañada por la actora y valorada en la sentencia, pues no satisface los recaudos exigidos por el ordenamiento procesal civil local (art. 293 inc. 2 CPCC).(cfr. CCCC, Sala I, Sent. N° 429 del 29/10/2013, sentencia n° 184 Fecha Sentencia: 06/08/2020).

En consecuencia la negativa efectuada por la demandada no resulta suficiente para privar de eficacia a la documental acompañada por la actora al momento de interponer la demanda, la cual será valorada conforme a su mérito probatorio.

De la prueba informativa solicitada por la actora, consistente en el oficio remitido al Banco HSBC-actualmente Banco Galicia Más-, se recibe respuesta en fecha 26/12/2024 en los siguientes términos: que respecto a LIX KLETT, VALERIA 27246970330 registra la tarjeta Mastercard Black Plástico Nro 5536380050385325 registra con fecha 09/02/24 un consumo por la suma de \$ 558.538,60 a favor de Aerolíneas.com.ar.

Asimismo con respecto al Sr. PEYREL, JAVIER informa que su cuenta de Mastercard Nro 919452505 (Plástico Nro 5360870003140422), registra con fecha 09/02/24 un consumo por \$ 541.598,80 a nombre de AEROLINEAS ARGENTINA. No se observa en ese mismo resumen ningún consumo o gasto a nombre de Ricale Viajes SRL. Se envía resumen de dicho mes de la mencionada tarjeta.

En cuanto a la prueba testimonial, producida en la Segunda Audiencia se tomó declaración al Sr. Adolfo Eduardo Lopez Vallejo, DNI: 22.336.411, declaró que abordó el vuelo el día 15/02/2024 de Aerolíneas Argentinas S.A. tramo Tucuman- Buenos Aires, utilizando un pasaje a su nombre, cuya autenticidad fue reconocida en la audiencia en el momento en el que le exhibieron el boleto electrónico. En el interrogatorio indicó que el boleto lo abonó el actor con la tarjeta de crédito y que luego le restituyó en efectivo la parte proporcional correspondiente a su asiento. Aclaro que, no recibió de la demandada información alguna sobre la existencia de otra reserva o pasaje a su nombre ni ofrecimiento de devolución de suma alguna.

La demandada FIRST DATA CONO SUR S.R.L. tachó al testigo en su persona por la relación de amistad o cercanía con el actor, fundada en el pago de pasaje con tarjeta de crédito de este. La parte actora contestó solicitando su rechazo y señalando que el testigo fue propuesto para acreditar hechos puntuales que la demandada ha negado en su contestación de demanda, tales como emisión de ticket, la efectiva utilización del pasaje y las circunstancias del vuelo.

Los argumentos fundantes de la tacha en relación a su persona, son insuficientes para desacreditar su idoneidad como testigo, más aún teniendo en cuenta su intervención ya que fue pasajero del vuelo y titular de ticket cuya autenticidad fue reconocida en audiencia, habiendo efectivamente utilizado el servicio contratado, esta circunstancia lo coloca en posición de brindar un testimonio de

conocimiento personal y directo.

El mero hecho de que el pasaje haya sido adquirido por el actor para que el testigo lo utilice no implica, por sí solo, una relación que vicie su imparcialidad, máxime cuando sus manifestaciones resultan coincidentes con la prueba documental aportada en autos. En consecuencia corresponde rechazar la tacha formulada y valorar la testimonial en conjunto con las demás pruebas.

La prueba pericial informática presentada en fecha 26/12/2024, por la perito Celia Gracia Katz, concluye: "Luego del relevamiento técnico correspondiente puede dictaminar que la dirección de correo javierpeyrel@gmail.com si pertenece al Sr. Peyrel Javier. Estos correos están descargados en formato eml y almacenados en una carpeta con su correspondiente encabezado y código HASH, lo cual resguarda su cadena de custodia. Luego de examinar la cuenta de correo electrónico del Actor, puedo dictaminar que los correos incluidos en el expediente de la demanda, son auténticos, no están adulterados y se encuentran alojados en la cuenta analizada".

La prueba no fue impugnada por ninguna de las partes por lo que será valorada en conjunto con las demás pruebas.

Pruebas Documental de Aerolíneas Argentina, al momento de contestar demanda, presentó unos ticket de boletos con el código de reserva MYPQUW, a nombre de PEYREL/JAVIERMR, vuelo AR 1489 Tucumán de fecha 15/02/2024 hs 8:25 a Bs As llegada a las 10:10 y vuelo AR 1488 Bs As a Tucumán, a las 22:25 hs, por suma de \$ 270.799,40, forma de pago MASTERCARD 536087XXXXXX8736 y otro ticket con el mismo código de reserva, nombre de pasajero LOPEZVALLEJO/ADOLFOMR, mismo datos de vuelo y misma tarjeta de pago. Adjunta un manual del BSP para agentes.

Y adjuntó documentación con el título boletos usados la siguiente información: bajo el localizador de reserva YTGBFH, fueron emitidos dos pasajes a nombre de Javier Peyrel y Adolfo Eduardo López Vallejo, ambos en calidad de adultos, para vuelos operados por Aerolíneas Argentinas en fecha 15/02/2024. El itinerario comprende: Vuelo AR1489: Tucumán (TUC) – Buenos Aires/Aeroparque (AEP), salida 08:25 hs, llegada 10:10 hs, asientos 19D y 19E. Vuelo AR1488: Buenos Aires/Aeroparque (AEP) – Tucumán (TUC), salida 20:25 hs, llegada 22:25 hs, asientos 15F y 15E. La compra, por un total de \$558.538,60, se efectuó con tarjeta de crédito terminada en 5325, incluyendo tarifa base de \$457.412,00 y \$101.126,60 en impuestos. La tarifa presenta condición no reembolsable y penalidades en caso de cambios. Consta que la aerolínea remitió confirmaciones y recordatorios de viaje al correo electrónico javierpeyrel@gmail.com, así como los datos completos de identificación de ambos pasajeros.

Y con el título de los vuelos en estado de OK consta la siguiente información: bajo el localizador de reserva MYPQUW, el 08/02/2024 a las 18:44 hs, fueron generados dos pasajes electrónicos 0442626364477 a nombre de Javier Peyrel y 0442626364478 a nombre de Adolfo López Vallejo, para vuelos operados por Aerolíneas Argentinas en fecha 15/02/2024. El itinerario incluye: Vuelo AR1489 Tucumán (TUC) – Buenos Aires/Aeroparque (AEP), salida 08:25 hs, llegada 10:10 hs, asientos 29E (Peyrel) y 29D (López Vallejo). Vuelo AR1488: Buenos Aires/Aeroparque (AEP) – Tucumán (TUC), salida 20:25 hs, llegada 22:25 hs. Consta la remisión de confirmaciones y recordatorios de viaje al correo electrónico javierpeyrel@gmail.com, así como los datos completos de identificación de ambos pasajeros. Se registra además que el sistema emitió alertas para confirmar los números de ticket antes de las 21:44 hs del 09/02/2024, bajo apercibimiento de cancelación de la reserva.

De la prueba informativa tenemos presente el oficio contestado IATA el 27/02/2025, informó que: Ventas y reembolsos: Cuando el pasaje es vendido por una agencia acreditada ante IATA y

abonado con tarjeta de crédito mediante el código de comercio de la línea aérea, el pago es acreditado directamente a la aerolínea. Los reembolsos se realizan en la misma forma de pago del pasaje original, acreditándose en el resumen de la tarjeta una vez procesado por la línea aérea. El canal para gestionar el reembolso (GDSs o BSPLINK) lo define la propia aerolínea. Tarifas y condiciones: Las aerolíneas fijan libremente sus tarifas según oferta y demanda, estableciendo también las condiciones de reembolsabilidad, cambios y cancelaciones. Emisión de boletos: Las agencias IATA están autorizadas a emitir pasajes según las reglas tarifarias impuestas por cada aerolínea. Si una agencia incumple estas reglas, la aerolínea puede sancionarla, incluyendo la emisión de notas de débito o el retiro de la autorización de emisión. Al contestar también adjunto del Manual de Agentes de Viajes IATA (edición 2025).

El 11/04/2025 contesta el Ministerio de Turismo de la Nación en la cual informa que los datos de la empresa son: Legajo N°: 3429, Razón Social: Ricale Viajes S.R.L. , Designación Comercial: Ricale Viajes S.R.L., CUIT N ° 33-60447810-9, con Domicilio Comercial: Paraguay N° 866 8° "A, B Y C", CABA.

El 21/03/2025 Ricale Viajes S.R.L. informa que 1. Los pasajes aludidos fueron emitidos por su mandante, por Atrapalo, que es la agencia que realizó la operación de venta de los pasajes. 2. Se trató de una operación abonada con tarjeta de crédito, por la suma de \$ 270.799,40 cada pasaje.

Prueba Pericial de Traducción fue presentada en fecha 07/03/2025, en la cual se efectuó la traducción del archivo adjuntado en fecha 01/11/2024 por Aerolíneas Argentinas.

#### **4.- Valoración de las pruebas:**

De las pruebas adjuntadas por las partes puede concluir que existen dos Tickets: una con el código MYPQUW y otra con la identificación YTGBFH, las comparaciones entre las reservas es la siguiente: Ticket1:MYPQUW (emitido 08/02/2024 – tickets 0442626364477 y 0442626364478). Ticket 2: YTGBFH (emitido 09/02/2024 – pasajes con asientos 19D y 19E). Fecha y horario de los vuelos: Ambos corresponden a 15/02/2024, Vuelo de ida: AR1489 Tucumán (TUC) al Aeroparque de Buenos Aires (AEP), salida 08:25, llegada 10:10.. y AR 1488 Aeroparque (AEP) en Buenos Aires hacia Tucumán (TUC), salida 20:25, llegada 22:25. Asientos: MYPQUW: Ida → 29E (Peyrel), 29D (López Vallejo). Regreso: sin asiento especificado. YTGBFH: Ida → 19D (Peyrel), 19E (López Vallejo). Regreso → 15F (Peyrel), 15E (López Vallejo).

Podemos observar las siguientes diferencias: Los números de ticket son distintos, las fechas de emisión son diferentes uno fue emitido el 08/02/2024 y el otro 09/02/2024, las asignaciones de los asientos no coinciden, lo que indica que se trata de dos operaciones de compra independientes para los mismos pasajeros, misma ruta y misma fecha de vuelo, constituyendo un hecho objetivo que acredita una duplicidad en la contratación que no puede ser atribuida al consumidor.

En virtud de ello me permite concluir que existen dos tickets distintos para idéntico itinerario y pasajeros evidencia una doble venta que la aerolínea, en su carácter de proveedora de servicio, debió advertir y corregir antes de la fecha de vuelo. Su omisión en informar y gestionar la solución vulnera el deber de información.

El artículo 4 de la ley de Defensa del Consumidor ( Ley 24.240) establece "El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización". El incumplimiento del deber de información en esta caso se agrava por la asimetría técnica y contractual propia de las relaciones de consumo, en las que el proveedor con pleno control de sistemas - está en posición privilegiada para advertir errores y comunicar al usuario,

sin esperar a que este deba descubrirlos y reclamarlos.

Y en este sentido, con criterio que considero aplicable al caso, nuestra Corte Suprema de Justicia ha entendido recientemente que: “En ese marco, el conocimiento adquiere un valor máximo, exigiendo que la información sea siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión. De allí que, para que se configure una infracción al deber de información, en principio, no se requiere la verificación de un daño concreto en los derechos de aquél, sino la posibilidad de su existencia, por lo que se impone una conducta objetiva que debe ser respetada. El deber de información de base constitucional, legal y contractual a la par de constituir un verdadero principio general en materia de consumo consagra un derecho subjetivo del consumidor o usuario, y ese deber de información tiene una doble finalidad: protección del consentimiento del consumidor y que éste logre una satisfactoria utilización del producto o servicio, o que pueda decidir de manera libre e informada la opción que más se adecue a sus intereses o posibilidades. En ese esquema, es el proveedor el que debe demostrar que ha cumplido con ese deber de información, en tanto una postura contraria impondría al consumidor el deber de probar un hecho negativo, circunstancia prohibida por el derecho” (CSJT, Sent. N° 1608 de fecha 22/12/2022).

En cuanto a esta cuestión Aerolíneas Argentina, disponía en su sistema de dos reservas confirmadas para los mismos pasajeros, la misma ruta y misma fecha, con distintos tickets y asientos. Esta circunstancia, conforme consta en autos, nunca fue comunicada al actor, ni a su acompañante, ni en el momento de la segunda compra o al embarcar. La Aerolíneas tiene plena capacidad de advertir esta situación técnica, ya que ambos tickets estaban emitidos y confirmados en su sistema, lo que surge de la documentación que se adjuntó en autos.

La obligación de información de la aerolíneas no se agota en la cuestión de solo emitir el ticket, sino que extiende en toda la ejecución del contrato, incluyendo cambios, cancelaciones y situaciones irregulares que la aerolíneas pueda detectar, comprende anomalías operativas o comerciales como la del presente caso, en la cual el transportista puede detectar la doble reserva emitida para mismo pasajero y misma fecha. Además el propio sistema de las aerolíneas puede advertir esta situación y brindarle la información al pasajero.

Ante lo expuesto, y considerando lo dispuesto por el art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, corresponde concluir que Aerolíneas Argentina incurrió en un trato indigno hacia el actor. No solo incumplió el deber de información - al no advertir la existencia de una doble emisión de pasajes para los mismo pasajes para los mismos pasajeros y misma ruta y fecha, circunstancia que estaba plenamente registrada en sus sistemas -, sino que además, frente al reclamo formulado, mantuvo una conducta omisiva, dilatoria y desconsiderada, remitiendo al consumidor a otros interlocutores sin brindarle una solución concreta.

Este régimen de las relaciones de consumo, no se agota en establecer derechos y obligaciones recíprocos, sino que también exige garantizar que, durante toda la relación, que el consumidor reciba un trato respetuoso que no lo coloque en situaciones lesivas para su dignidad. El derecho al trato digno —protegido con jerarquía suprallegal por el art. 42 de la Constitución Nacional— impone a los proveedores la obligación de abstenerse de conductas que generen desprotección, incertidumbre o humillación. En este caso, la demandada, con pleno acceso a la información necesaria para evitar el perjuicio, optó por no comunicarlo y, posteriormente, por no resolverlo, vulnerando así de manera directa las garantías del consumidor.

En consecuencia, considero que las violaciones de las demandadas a sus deberes de información, trato digno (art. 4 y 8 bis de la LDC) evidencian durante la tramitación del reclamo por la doble compra de pasajes aéreos, identificados con las reservas YTGBFH Y MYPQUW, ambas emisoras

para los mismos pasajeros, la misma fecha y ruta.

En lo que respecta a la responsabilidad por parte de Aerolíneas Argentinas, es que actuó como transportista y proveedora directa del servicio, contaba con pleno acceso a la información que permitía advertir la duplicidad y tomar medidas correctivas antes de la fecha del vuelo, pero que no hizo.

Y en cuanto a la responsabilidad por parte de First Data Cono Sur S.R.L en su carácter de procesadora de pagos para las operaciones realizadas con tarjetas de crédito Mastercard terminación 8736 y Mastercard terminación 5325, participó directamente en la operatoria de cobro que dio origen a uno de los débitos reclamados \$541.598,80. En lugar de actuar con la debida diligencia para coordinar con el emisor y con la aerolínea la solución del conflicto, optó por limitarse a brindar respuestas formales y derivaciones, incumpliendo así el deber de colaboración procesal (art. 53 LDC) y coadyuvando a la persistencia del perjuicio.

Por último corresponde remarcar que el consumidor no tiene la obligación de determinar de antemano cuál de los intervinientes en la cadena de comercialización o en la prestación del servicio es el único responsable, por el contrario puede reclamar indistintamente a cualquiera de ellos y esto tienen el deber legal de darle una solución efectiva y coordinada. ( art. 40 LDC)

Por lo expuesto corresponde declarar a AEROLÍNEAS ARGENTINA SA Y FIRST DATA CONO SUR SRL. responsables solidariamente a resarcir los daños ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, con fundamento en los art 4 y 8 bis, 40, 53 del LDC 24240 y art. 42 de la Constitución Nacional.

#### **5.- Rubros reclamados.**

Establecida la responsabilidad civil de las demandadas corresponde ahora analizar los rubros indemnizatorios reclamados: a.- Reintegro del dinero, b.- Daño Moral y posteriormente la procedencia de daños punitivos.

**5.a.- Reintegro del dinero:** la parte actora reclama la restitución del monto cobrado indebidamente a través de la tarjeta de crédito y abonado a Aerolíneas Argentina, sin que esta hubiera emitido los pasajes correspondientes. Solicita interés moratorios y punitivos desde la fecha del débito, con capitalización conforme a la tasa aplicada por la emisora de la tarjeta.

Tengo por probada la doble compra efectuada por la actora, correspondiente a los pasajes identificados con el código de reserva MYPQUW, billetes: 0442626364477 (Peyrel) y 0442626364475 (Lopez), por el cual abonaron la suma de \$541.598,80, de crédito Mastercard terminación 8736, emitidos el 08/02/2024 a hs 18:44, para el mismo itinerario y pasajeros que la segunda compra. Dichos pasajes no fueron utilizados, toda vez que el vuelo finalmente se realizó con la reserva YTGBFH por lo que corresponde su devolución.

A los fines de cuantificar la indemnización, corresponde aplicar el principio general de reparación plena consagrado en el art. 1740 del Código Civil y Comercial de la Nación, que impone restituir al damnificado al estado anterior al hecho dañoso, ya sea por el pago en especie o en dinero. En este caso, el reintegro debe comprender la totalidad del monto cobrado indebidamente, manteniendo el valor real de la prestación al momento del efectivo pago, conforme lo previsto en el art. 722 del mismo cuerpo legal. Este criterio, en consonancia con la doctrina legal de la CSJN y el art. 42 de la Constitución Nacional, busca garantizar la equivalencia de las prestaciones y evitar que la mora del proveedor traslade al consumidor el costo inflacionario.

En virtud de ello y considerando las facultades conferidas por el art. 216 del CPCyCT (Ley N° 9531), los principios y normas contenidos en la Ley N° 24.240, y en aplicación al principio de razonabilidad, considero justo y equitativo condenar a FIRST DATA CONO SUR S.R.L. y AEROLINEAS ARGENTINA a abonar a la parte actora la suma de pesos \$541.598,80.

En cuanto a los intereses reclamados por la parte actora solicitó la aplicación de intereses moratorios y punitivos. Sin embargo no se encuentra acreditado que tales intereses se hubieran aplicado si el actor no abonaba, por lo que no corresponde su imposición. En consecuencia considero que corresponde aplicar únicamente tasa activa cartera general nominal anual vencida del Banco de la Nación Argentina, desde la fecha de vencimiento de la tarjeta (15/03/2024) y hasta el efectivo pago.

**5.b. Daño Moral:** Reclama la suma de \$2.500.000. La actora solicita ser indemnizada por el daño moral derivado no solo del débito indebido y de la doble venta de pasajes, sino también por el trato indigno y el incumplimiento del deber de información por las demandadas. Argumenta, que al no haberle brindado una solución oportuna tuvo que iniciar reclamos administrativos y judiciales, le generó angustia, frustración, pérdida de tiempo y perturbación emocional.

Alegó que toda esta situación afectó su tranquilidad y sus derechos a disponer libremente de sus recursos, lo que excede la esfera patrimonial.

Al respecto, debe tenerse presente que para que se configure el daño moral debe mediar una lesión a los sentimientos y afecciones legítimas, perturbándose la tranquilidad y el ritmo normal de vida, todo lo cual se traduce en un modo de estar diferente y peor de aquel en el que se hallaba antes del hecho. El daño moral es el conjunto de sinsabores, angustias, pesares y sufrimientos que el hecho ilícito provocó en el damnificado (Zavala de González Matilde, "Resarcimiento de Daños", t.2 b, p. 593 y ss.); son alteraciones emocionales profundas e íntimas y no obstante que nadie puede indagar en el alma de otra persona con certeza y profundidad como para aseverar la existencia, y en su caso la intensidad de los padecimientos y angustias, éstos pueden ser presumidos o inferidos de modo indirecto según el curso natural y ordinario de las cosas, conforme a las probanzas de los hechos y las circunstancias del caso.

Y es que si bien la procedencia de la indemnización por daño moral es restrictiva en materia contractual, ante un pedido de reparación de un daño derivado del incumplimiento de un contrato de consumo, la prueba de la lesión espiritual amerita un tratamiento especial, no siendo imprescindible una prueba acabada y concluyente del padecimiento que tuvo que sufrir el consumidor.

En este caso, la parte actora debió efectuar reclamos ante Aerolíneas Argentinas y First Data, enviar múltiples correos electrónicos, soportar derivaciones y respuestas evasivas, sin obtener solución, y finalmente iniciar mediación y el presente proceso judicial para lograr la devolución del dinero. Ello significó molestias, pérdida de tiempo, frustraciones y un claro estado de incertidumbre que exceden el mero incumplimiento contractual.

Así, resulta evidente la violación del deber de trato digno. El art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (y en términos similares, el art. 1097 del C.C.C.N.) dispone que "los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios.". Y atender al consumidor implica receptor sus reclamos, darle satisfacción y supone arbitrar los mecanismos necesarios al efecto; todo lo cual no se advierte en la presente causa.

Sobre el tema tiene dicho la jurisprudencia. "... A la luz de los elementos probatorios analizados, tengo presente que el deudor recibió además un trato indigno y fue colocado en situación de indefensión, al no obtener una respuesta clara, objetiva y veraz acerca de sus reclamos. Era

esperable por parte de la codemandada, en tanto su carácter de proveedora de bienes y servicios, un comportamiento diligente y profesional acorde con las expectativas del usuario del sistema..." (Excma. Cámara Civil y Comercial Común, Sala 1, "Gonzalez María Alejandra vs. Tarjeta Naranja S.A. y Otro s/ Daños y Perjuicios", sentencia N°236 del 02/06/2021).

Por ende, habiéndose vulnerado la regla de trato digno y equitativo al consumidor (art. 8 bis de la L.D.C.) en virtud de los padecimientos ocasionados; y atento que el daño moral surge del conjunto de probanzas de autos y no de una prueba específica, considero que en la especie se encuentra configurado y debe resarcirse (art. 1744 del C.C.C.N.).

Por ende, habiéndose vulnerado la regla de trato digno y equitativo al consumidor (art. 8 bis de la L.D.C.), en virtud de los padecimientos ocasionados por la retención indebida del dinero y la necesidad de iniciar acciones administrativas y judiciales, considero configurado el daño moral y que el mismo debe ser resarcido (art. 1744 del C.C.C.N.).

En cuanto a su cuantía, teniendo en cuenta los parámetros jurisprudenciales y las circunstancias concretas del caso, fijó el daño moral en la suma de PESOS UN MILLÓN (\$1.000.000), con más intereses conforme la tasa activa cartera general nominal anual vencida del Banco Nación Argentina, desde el 09/02/2024 (fecha en la cual figura la compra Aerolíneas Argentina) de la presente hasta su efectivo pago.

**5.c- Daño Punitivo:** reclama la suma de por \$5.000.000 millones, en la demanda se solicita la aplicación del daño punitivo con fundamento en el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC), argumentando que la conducta de las demandadas fue grave, reiterada y desinteresada respecto de los derechos de la parte actora.

Cabe recordar que los daños punitivos previstos en el art. 52 bis de la Ley N° 24.240 son sanciones civiles que se imponen al responsable de una conducta reprochable y grave, a fin de punir dicho hecho y prevenir la reiteración predecible de situaciones similares en el futuro, pudiéndose imponer independientemente del resarcimiento del daño efectivamente sufrido, sea éste patrimonial o extrapatrimonial. Su objetivo es castigar a quien produce un mal y desalentar tanto al causante del perjuicio como a otros posibles infractores de repetir una misma acción dañina.

Sobre el tema ha dicho la jurisprudencia: "Los daños punitivos no constituyen un rubro indemnizatorio (no se trata de reparar el perjuicio económico sufrido por el consumidor), sino que constituye una sanción al proveedor del servicio, por el abuso de su posición contractual al tener el control total de la prestación del servicio. Y fundamentalmente tiende a evitar que no cumplir con sus obligaciones, por parte del servidor, se constituya en un medio de obtener mayores beneficios, disuadiéndolo de reiterar la conducta que se sanciona" (CSJT, Sala Civil y Penal, "Furque Silvia Edith vs. Telecom Personal S.A.", Sent. N° 79 del 22/02/2017).

En el presente caso, se encuentra probado que Aerolíneas Argentinas S.A., en su carácter de transportista y proveedora directa del servicio, y First Data Cono Sur S.R.L., en su carácter de procesadora de pagos, incurrieron en una conducta omisiva y desinteresada frente al reclamo del consumidor, manteniendo durante un tiempo prolongado una doble venta de pasajes para el mismo itinerario y pasajeros, y privando al actor de la devolución del monto abonado (\$541.598,80) pese a que los pasajes MYPQUW no fueron utilizados.

Esta omisión, unida a la remisión del consumidor de un interlocutor a otro sin solución efectiva, y a la falta de advertencia de una irregularidad que podía ser detectada por sus propios sistemas, revela un abuso de la posición contractual y una violación al trato digno (art. 8 bis LDC) que justifica la sanción ejemplificadora prevista en el art. 52 bis LDC, con el objeto de generar un efecto disuasivo

que evite la reiteración de prácticas que colocan al consumidor en un estado de indefensión.

Ha dicho la jurisprudencia que, la finalidad del daño punitivo "...No es sólo la de castigar a la demandada por una conducta grave, sino también desalentarla en el futuro, vale decir, que se trata de una sanción punitiva y preventiva a la vez, pero fundamentalmente disuasiva para evitar la reiteración de hechos similares. (Álvarez Larrondo, Federico, "Un nuevo avance en materia de daños punitivos", Revista de derecho comercial, del consumidor y de la empresa, Año 2, N° 3, junio de 2011, p. 115).- La pena privada está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños, y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL 2009-B, 949).- Sentado ello, y a los fines de determinar "la gravedad del hecho" advierto que la demandada no sólo persistió en sus inconductas con el cliente que promovió este proceso, sino también que estas inconductas son reiteradas y recurrentes, lo cual ha sido probado con el informe emitido por la Dirección de Comercio Interior de la Provincia... Es decir, la reiteración de las conductas desviadas y la reincidencia de la demandada ha quedado demostrada... abundan las pruebas de que no modificó sus prácticas..." (Cámara Civil en Documentos y Locaciones, Sala III, "Frías Silva Patricio Severo vs. AMX Argentina S.A. (Claro) s/ Daños y Perjuicios", sentencia n°365 del 23/10/2017).

En consecuencia, considero razonable hacer lugar al presente reclamo de daño punitivo y condenar a las demandadas Aerolíneas Argentinas S.A. y First Data Cono Sur S.R.L., al pago de la suma de \$ 3.560.479,17 (Pesos Tres Millones Quinientos Sesenta Mil Cuatrocientos Sesenta y Nueve con 17/100), equivalente al valor de tres (3) Canastas Básicas Totales para el hogar Tipo 3. Tengo presente que a la fecha de esta sentencia se encuentra vigente el valor de la referida canasta en la suma de \$1.186.826,39, conforme el último valor publicado por el INDEC correspondiente al mes de junio de 2025. A dicha suma se le deberán adicionar intereses a calcular aplicando la tasa activa promedio del Banco de la Nación Argentina, desde la fecha de esta sentencia, hasta su total y efectivo pago.

**6.- Costas:** Atento el resultado arribado, corresponde imponer las costas a la parte demandada vencida (art. 61 procesal).

**7.- Honorarios:** Que siendo procesalmente oportuno corresponde regular honorarios a los profesionales intervinientes en autos.

A fin de determinar la base regulatoria se tiene en cuenta el monto por el cual prospera la demanda de \$ 5.102.077,97, suma a la que se le aplican los intereses conforme cada rubro dispuestos en los considerando, el cual se calcula hasta el 30/06/2025 -último índice con el que cuenta el Juzgado- arribando a la suma de \$993.900,40. Total de la Base regulatoria: \$6.095.978,37

A su vez se tendrá en cuenta el carácter con que actuaron los profesionales intervinientes, valoración de la labor desarrollada en autos, tiempo empleado, resultado del pleito.

Tengo en cuenta que el Dr. Peyrel Javier, actuó por derecho propio en una etapa y media del proceso sumario art. 43 Ley 5480 ( demanda, segunda audiencia y demás diligencias para la sentencia ).

El Dr. Agustín Ponce de León, actuó solo media etapa del proceso sumario (Primera Audiencia)

Así:

$\$ 6.095.978,37 \times 14\%$  (art. 38 L.A.) =  $\$ 853.436,97$  (por dos etapas)/2:  $\$ 426.718,49$  (por una etapa)/2:  $\$ 213.359,25$  (por media etapa)

Para Dr. Peyrel corresponde la suma de  $\$ 640.077,74$  (por una etapa y media) con más el 55% -art. 14 L.A.- ( $\$ 352.042,76$ ), el total es  $\$ 992.120,50$ .

Tengo presente que en la causa existe un incidente por incompetencia el cual resultó ganador, corresponde regular por el mismo:  $\$ 992.120,50 \times 15\% = \$ 148.818,08$ .

Para el Dr. Ponce de Leon, corresponde la suma de  $\$ 213.359,25$  (por media etapa) con más el 55% ( $\$ 117.347,59$ ) =  $\$ 330.706,84$ .

Para la Dra. Gonzalez Carolina Elizabeth, apoderada de Aerolíneas Argentinas quien actuó en las dos etapas del juicio sumario( art. 43 de la ley 5480)

Así

$\$ 6.095.978,37 \times 7\%$  (art. 38 L.A.) =  $\$ 426.718,49$  con más el 55% ( $\$ 234.695,17$ ) =  $\$ 661.413,66$ .

Tengo presente que en la causa existe un incidente por incompetencia el cual resultó perdedor, corresponde regular por el mismo:  $\$ 661.413,66 \times 10\% = \$ 66.141,37$

Para el Dr. Atim Antoni Gustavo Sisto, apoderado de FIRST DATA CONO SUR S.R.L. quien no contestó demanda pero se apersonó en la primera audiencia de proveído de pruebas y en la segunda audiencia, es por ello que corresponde regular por etapa y media.

Así

$\$ 6.095.978,37 \times 7\%$  (art. 38 L.A.) =  $\$ 426.718,49$  (por dos etapas) /2 =  $\$ 213.359,25$  (por una etapa) /2=  $\$ 106.679,63$  (por media etapa), total de honorarios:  $\$ 320.038,88$  con más el 55% ( $\$ 176.021,38$ ) =  $\$ 496.060,26$ .

Por último, corresponde regular honorarios a los peritos intervinientes en autos, estimando justo regularles el 4% de la base regulatoria a cada uno de ellos.

De esta manera, a Maria Graciela Apud Martín, perito traductora, y a Celia Gracia Katz, perito ingeniera en sistemas de información, se le regula a cada una la suma de  $\$ 243.839,14$  (4% de  $\$ 6.095.978,37$ ).

**Por ello,**

**RESUELVO:**

**I.- HACER LUGAR** a la demanda iniciada por **PEYREL JAVIER DNI: 24.671.031.** contra **Aerolíneas Argentinas S.A. CUIT: 30-64140555-4** y **First Data Cono Sur S.R.L. CUIT: 30-52221156-3** y condenar en forma solidaria a abonar a la parte actora: a) la suma de  **$\$ 541.598,80$  (Pesos Quinientos Cuarenta y Un Mil Quinientos Noventa y Ocho con 80/100)** en concepto de reintegro del monto cobrado indebidamente, con más intereses conforme lo considerado. b) la suma de  **$\$ 1.000.000$  (Pesos Un Millón)** en concepto de daño moral, con más los intereses conforme lo considerado. c) la suma de  **$\$ 3.560.479,17$  (Pesos Tres Millones Quinientos Sesenta Mil Cuatrocientos Sesenta y Nueve con 17/100)**, en concepto de daño punitivo previsto por el art. 52 bis de la LDC, más los intereses conforme lo considerado.

**II.- IMPONER COSTAS** a las demandadas conforme lo considerado.

**III.- REGULAR HONORARIOS** profesionales de la siguiente manera: a) Dr. Javier Peyrel (actuando por derecho propio): \$992.120,50, más \$148.818,08 por incidente de incompetencia. b) Dr. Agustin Ponce de León (apoderado de la parte actora): \$330.706,84. c) Dra. Carolina Elizabeth González (apoderada de Aerolíneas Argentinas S.A.): \$661.413,66, más \$66.141,37 por incidente de incompetencia; d) Dr. Atim Antoni Gustavo (apoderado de First Data Cono Sur S.R.L.): \$496.060,26; e) Maria Graciela Apud Martín, perito traductora: \$243.839,14; y f) Celia Gracia Katz, perito ingeniera en sistemas de información: \$243.839,14.

**HÁGASE SABER.-** ATC 2008/24

**FDO. DR. RAÚL EUGENIO MARTÍN TEJERIZO**

**JUEZ**

**JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN**

**DE LA XIII° NOMINACIÓN**

**Actuación firmada en fecha 12/08/2025**

Certificado digital:

CN=TEJERIZO Raul Eugenio Martin, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20217459770

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán <https://www.justucuman.gov.ar>.