

Expediente: **4081/20**

Carátula: **FERNANDEZ LUCIA C/ DESPEGAR.COM.AR S.A. Y OTRA S/ SUMARISIMO (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN VIII**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **23/02/2024 - 00:00**

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

90000000000 - NORWEGIAN AIR ARGENTINA, -DEMANDADO/A

20240593182 - DESPEGAR.COM.AR S.A., -DEMANDADO/A

20324601911 - FERNANDEZ, LUCIA-ACTOR/A

## **PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN**

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado en lo Civil y Comercial Común VIII

ACTUACIONES N°: 4081/20



H102084807663

FECHA DE MESA DE ENTRADA: 17/12/2020

SENTENCIA N°: ..... - AÑO: .....

JUICIO: "FERNANDEZ LUCIA c/ DESPEGAR.COM.AR S.A. Y OTRA s/ SUMARISIMO (RESIDUAL)  
- Expte. n° 4081/20"

SAN MIGUEL DE TUCUMAN, 22 de febrero de 2024.-

### **AUTOS Y VISTOS:**

Para resolver en autos del epígrafe, y

### **RESULTA:**

Que, mediante presentación de fecha 13/10/2021, se presenta el Dr. Santiago Peral, apoderado de la parte actora, Sra. Lucía Fernández, DNI n° 36.358.817, e inicia la presente acción de consumo en contra de la empresa DESPEGAR.COM.AR S.A., CUIT n° 30-70130711-5, como consecuencia del incumplimiento de obligaciones legales y contractuales y los daños y perjuicios ocasionados.

Reclama la suma de \$45.338,15 (Pesos cuarenta y cinco mil trescientos treinta y ocho con 15/ 100) en concepto de restitución de lo pagado. A su vez, reclama los siguientes rubros: 1. Daño Patrimonial: reclama la suma de \$31.448,95 (Pesos treinta y un mil cuatrocientos cuarenta y ocho con 95/100) y la suma de €800 (Euros ochocientos). 2. Daño Moral: reclama la suma de \$80.000 (Pesos Ochenta Mil). 3. Daño Punitivo: reclama la suma de \$200.000 (Pesos Doscientos Mil).

Relata que, en fecha 11/02/2019, su mandante efectuó una compra a la empresa DESPEGAR.COM.AR S.A. de un pasaje aéreo de la empresa Norwegian, Código de Reserva WNHEPK, consistente en 1 pasaje para volar desde Londres, Inglaterra, con destino a Ezeiza, Buenos Aires con fecha 17/03/2020. Los pasajes aéreos se encontraban a nombre de la Srita. Lucía

Fernández, de nacionalidad argentina, DNI n° 36.358.817, identificándose dicha compra en la empresa demandada con el número de reserva 236809117600, y realizándose la misma por un importe total de: \$45.338,15 (Pesos cuarenta y cinco mil trescientos treinta y ocho con 15/ 100), compra que fue abonada en 12 cuotas con la tarjeta de crédito Visa del Banco Galicia, de titularidad de la actora, terminada en el número 0343.

Sostiene que, pocos días antes de emprender su regreso al país con su vuelo adquirido a través de la plataforma web de la empresa demandada, el mismo se vio cancelado, en fecha 14/03/2020, con motivo de la pandemia de COVID-19, situación que tomó por sorpresa a su mandante y le generó mucho nerviosismo, ya que ella se encontraba hace mucho tiempo en el exterior (desde el mes de febrero del 2019), y necesitaba regresar al país; sumado ello, a que la actora padece una enfermedad que requiere de medicación diaria (Hipotiroidismo) y la cual resultaba, -con sus medicamentos y tratamiento médico-, muy costos para costear en Londres, en caso de tener que quedarse allí varios días más, hasta poder regresar al país. Que intentó, mediante gestiones en el Aeropuerto de Londres y vía mail en fecha 13/03/2020, realizar un cambio de su vuelo para regresar antes a Argentina, pero que no recibió respuesta rápida ni satisfactoria, lo que tuvo como consecuencia que la misma tuvo que quedarse 2 meses más en el extranjero, sin poder regresar a su país, al cual pudo volver recién en fecha 07/05/2020, cuando la fecha inicial de regreso que la Srita. Fernández tenía prevista era el 17/03/2020.

Manifiesta, que fue evidente el deficiente sistema de atención al cliente con el que cuenta la empresa DESPEGAR.COM.AR S.A., ya que la actora se encontró sin respuestas ante su pedido de gestión de cambio de pasaje aéreo. Que todos los pedidos de cambio de vuelo los gestionó también por medio de intercambios de mail con la empresa demandada, los cuales se encuentran adjuntados como prueba documental en su demanda, mediante Acta de Constatación Notarial Escritura Pública n° 146 de fecha 12/08/2021.

Continúa relatando que, la parte actora, al no obtener respuesta favorable durante un considerable tiempo, y/o solución de parte de Despegar para con la reprogramación de su vuelo y/o la devolución del dinero pagado, tuvo que comprar, nuevamente y por su cuenta, un pasaje con Aerolíneas Argentinas para poder regresar al país finalmente en fecha 07/05/2020, lo cual le costó la suma de \$76.787,10 (Pesos setenta y seis mil setecientos ochenta y siete con 10/ 100).

A su vez, manifiesta que, a todo lo que sostiene y relata en la demanda, se le suma el hecho de que un largo tiempo después de que se produjera la cancelación del vuelo en cuestión, la empresa aquí accionada no realizó ninguna gestión ni comunicación para con mi mandante a fin de gestionar siquiera la devolución de lo pagado, configurándose un evidente enriquecimiento sin causa.

Establece, que la empresa demandada incurrió en un claro incumplimiento en lo que respecta al deber legal de brindar información cierta, clara y detallada (Art. 42 CN, Art. 4 LDC y Art. 1100 CCyCN) y al deber legal de brindar un trato digno a los consumidores y usuarios (Art. 8 bis LDC).

Corrido el traslado de ley, mediante presentación de fecha 26/04/2022, se presenta el Dr. Javier H. Navarro Muruaga, apoderado de la empresa demandada DESPEGAR.COM.AR S.A., a contestar demanda, solicitando el rechazo de la misma con expresa imposición de costas.

Plantea excepción de incompetencia, respecto de la cual el Agente Fiscal de la I° Nominación emitió dictamen entendiendo que es competente éste Juzgado Civil y Comercial Común. La decisión fue reservada para el momento de dictado de la sentencia de fondo. Sostiene que, en virtud de la situación sanitaria de emergencia descrita por la actora en su escrito de demanda, como consecuencia del COVID-19 y las medidas de aislamiento preventivo y obligatorio por las que atravesó el País, su empresa tuvo que readaptarse y readecuarse a la misma, pero que nunca cerró

sus canales de comunicación para con sus clientes.

Establece que, pese a que adoptaron la modalidad de trabajo "home office", ello no perjudicó la seguridad informática y la confidencialidad, tanto propia, como de los usuarios.

Sostiene, que la actora fue informada antes, durante todo el proceso de compra, y una vez efectuada la reserva, de cuáles eran las políticas de cambio y cancelación dispuestas por los proveedores del servicio contratado así como también del rol que posee su representada respecto de los contratos celebrados con su intermediación; por lo que establece que su representada cumplió acabadamente con el deber de información, y con su rol de agencia intermediaria y demás consideraciones de hecho y derecho que expone en su presentación las que, en honor a la brevedad se tienen por reproducidas en este acto.

En fecha 04/05/2022, se celebró la Primera Audiencia de Conciliación y Proveído de Pruebas, en el marco del proceso de la oralidad civil.

La parte actora ofrece la siguiente prueba: 1.Documental, 2.Informativa, 3. Documental en poder de las partes, 4. Pericial Contable.

La parte demandada ofrece la siguiente prueba: 1. Documental, 2. Informativa, 3. Pericial Informática y 4. Pericial contable.

En fecha 19/08/2022, se celebra la Segunda Audiencia de Producción de Pruebas y Conclusión de la Causa para Definitiva, conforme el Proceso de oralidad civil.

En fecha 10/02/2023, quedan los presentes autos en condiciones de dictar sentencia.

## **CONSIDERANDO:**

### **I.- Cuestiones Previas:**

Como primera cuestión, corresponde el estudio y valoración del planteo de incompetencia, falta de acción, excepción de falta de legitimación pasiva e inaplicabilidad de la Ley N°24.240 interpuestos por la parte demandada en su contestación de demanda, los cuales, conforme acta de Primera Audiencia celebrada el día 03/05/2022, se reservaron para ser resueltos en la presente sentencia de fondo, procediendo al análisis de cada uno de ellos en particular.

#### **1. Incompetencia:**

La parte demandada, en su contestación de demanda, establece que, conforme los hechos narrados y descriptos en la demanda, este proceso versa sobre un reclamo económico derivado de un supuesto incumplimiento contractual ante la cancelación de los vuelos contratados, provocado con motivo de la pandemia y las consecuencias inmediatas de la misma; y que dicho reclamo se encuentra bajo la órbita del derecho aeronáutico y debe ser sometido a la competencia del Fuero Federal.

Corrido el traslado de ley, la parte actora solicita el rechazo del planteo de incompetencia interpuesto entendiendo que, la Sra. Fernandez, celebró un contrato de consumo en los términos del art. 1093 del CCyC, en el cual la empresa demandada reviste el carácter de proveedor de bienes y servicios, resultando por ende un sujeto de derecho obligado (Art. 2 LDC) al cumplimiento de las obligaciones que emanan de la Ley n° 24.240 de Defensa del Consumidor; establece, que no se trata de un contrato aéreo como manifiesta la accionada.

En fecha 21/09/2022, dictaminó la Sra. Agente Fiscal de la I° Nominación entendiendo que resulta competente éste Juzgado Civil y Comercial Común para entender el presente caso.

Conforme lo manifestó la Sra. Agente Fiscal, con argumentos que comparto y hago propios para el presente punto: “El Art. 102 del CPCCT estatuye que la competencia se determinará por las pretensiones de la demanda y los hechos en los que se fundara y no por las defensas opuestas por el demandado. A la luz de dicha directriz observo que, en el presente caso, las accionantes han interpuesto una acción de consumo en contra de Despegar.com.ar S.A. por incumplimiento de contrato. En este marco, la actora estima que la empresa demandada nunca ofreció un mecanismo que permita modificar las fechas del aéreo adquirido, es decir, no se le brindó – en tiempo oportuno – una alternativa de cumplimiento de las prestaciones contratadas. Aprecia la suscripta que la consumidora: a) Ha demandado a una agencia de turismo virtual (Despegar); y b) El reclamo se centra en la responsabilidad de aquella intermediaria especializada en turismo por el aéreo ofrecido y adquirido. Siendo así, "resulta claro que la actora no sustenta su pretensión en las normas del Código Aeronáutico. Antes bien, sostiene que la controversia se encuentra regida por la ley 24.240 (...). De modo tal que en autos se presenta un conflicto que no excedería el marco del derecho común. (...) el principio de integralidad del derecho aeronáutico no puede ser extendido al punto de atribuir al fuero federal el conocimiento de causas en las cuales la interpretación y aplicación de normas y principios del derecho aeronáutico no resultarán a priori preponderantes para decidir la contienda (...). No se advierte cuál sería la norma típicamente aeronáutica que regula la cuestión. Mal podría entonces surtir efecto la disposición del art. 198 del Código Aeronáutico que prevé la competencia federal para las causas que versen sobre navegación aérea o comercio aéreo en general. Y en este punto es bueno remarcar que esa atribución sólo juega para cuestiones que se relacionen en forma directa con la normativa del Código Aeronáutico (conf. Lena Paz, Juan A., Código Aeronáutico de la Nación Argentina – Comentado, Abeledo-Perrot, 4ta. edición actualizada, pág. 188; la bastardilla es del autor)" (CNCivComFed, Sala II; "Proconsumer y otro c. LAN Argentina S.A. s/sumarísimo"; Sentencia de fecha 19/10/2012; LLonline AR/JUR/60498/2012). No se advierte, por lo tanto, que la pretensión se encuentre vinculada de modo estricto a las disposiciones del Código Aeronáutico, ni a la explotación de las aeronaves, ni al transporte aéreo comercial, entendido éste último como la serie de actos destinados al traslado en aeronave de personas o cosas, de un aeródromo a otro y, por ende, sujetas a las reglas del Código Aeronáutico, su reglamentación y normas operativas de la autoridad aeronáutica (ver dictamen de la PGN al que adhirió la CSJN in re "Zulaica, Alberto Oscar cl Air Europa Lineas Aéreas S.A. y otro s/ cumplimiento de contrato" - 3953/2015/CS1- , Fallo del 29/12/15). Entiendo, en cambio, que nos encontramos ante una causa propia del derecho común, donde lo que se discute es el comportamiento y los eventuales daños producidos por una compañía encargada en la intermediación de pasajes. Es decir, si la conducta de aquella satisfizo o no los estándares del plexo normativo protectorio del consumidor, y los eventuales daños y perjuicios ocasionados al usuario por aquel eventual incumplimiento. Dichas circunstancias no se vinculan de modo directo e indubitable a la materia regulada en el código aeronáutico, sino más bien con aspectos generales de la conducta y profesionalismo que debe evidenciar todo proveedor turístico. La discusión de la causa se centrará, entonces, sobre una pretensión resarcitoria del derecho común, que no afecta la navegación o el comercio aéreo, y tampoco se encuentra relacionada con el transporte aéreo interprovincial, o vinculada con la seguridad, o los intereses de la navegación, o con normas federales del derecho aeronáutico (Cf. CCC Sala III, Mar del Plata, "Buenos Aires; Aero Club Mar del Plata vs. Paredi, José Ignacio s. Daños y perjuicios"; Sentencia de fecha 26/05/2011; Rubinzal Online; RC J 8839/11). Ergo, V.S. resulta competente dictar sentencia en este caso”.

No puede desconocerse que, conforme la cita expuesta, lo que aquí se encuentra en debate no forma parte de la normativa del derecho aeronáutico, sino el eje versará respecto al cumplimiento o

no, por parte de Despegar.com.ar, de la normativa del derecho del consumidor, y si el mismo ampara o no a la Sra. Fernández Lucía, quien adquirió un pasaje aéreo en el servicio ofrecido por la demandada, y el mismo no fue concretado como consecuencia de la pandemia COVID-19, así como la consecuente actitud de la demanda frente a los reclamos y peticiones que la actora solicitó al haberse frustrado su viaje.

Conforme lo establece nuestra jurisprudencia: “En primer lugar, cuando hablamos de turistas nos referimos sencillamente a quien se encuentra dentro de la categoría típica de consumidor, es decir, aquel que adquiere o utiliza un servicio turístico (transporte, hospedaje, alimentación, excursiones) como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar, tal como reza el art. 1 de la LDC ( Cámara Sexta de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, 10/12/2015, “Combina, José Armando y otro c/ Viajes Falabella SA. s/ Ordinario). De esta manera, la típica relación de consumo se genera con el proveedor del servicio turístico (agencias intermediarias, organizadores, prestadores de servicios turísticos). Por ello, el contrato de turismo es también un contrato de consumo. Al respecto, la jurisprudencia ha expresado que “La Ley 24.240 de Defensa de los Consumidores alcanza al sector turismo, sin perjuicio de la legislación específica, la que debe necesariamente ser interpretada en beneficio del consumidor o usuario por imperativo legal y constitucional (6° Civ. Y Com. Córdoba, 10/12/2015. “Combina, José A. y otro c. Viajes Falabella SA s/ ordinario”).” (DRAS.: POSSE - IBAÑEZ DE CÓRDOBA; CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMÚN- CONCEPCIÓN SALA ÚNICA- Fecha de Sent: 03/02/2023; Nro de Sent:2).

A mayor abundamiento, en autos, la demandada se interpone únicamente contra la empresa intermediaria por medio de la cual la parte actora adquirió los pasajes aéreos, no encontrándose demandada la aerolínea Norwegian.

Por los fundamentos vertidos, corresponde rechazar el planteo de incompetencia formulado por la empresa demandada, Despegar.com.ar, con expresa imposición de costas en este punto a su parte, resultando éste Juzgado Civil y Comercial Común de la VIII Nominación competente, a los fines de dictar la presente sentencia de fondo.

## **2.Falta de Legitimación Pasiva o Falta de Acción:**

La parte demandada, funda la presente excepción estableciendo que Despegar.com.ar, es una Agencia de Viajes que actúa como intermediaria en la reserva o locación de servicios en el país o en el extranjero; y que el contrato celebrado por la actora fue con la empresa Norwegian y que las políticas de cancelación son dispuestas por ésta, es que su mandante carece de legitimación para responder por los supuestos daños y perjuicios que reclama la actora.

Corrido el traslado de ley, la parte actora contesta dicha excepción solicitando el rechazo del mismo con expresa imposición de costas, y establece que Despegar.com.ar resulta legitimada pasiva en este proceso, atento a que nos encontramos ante obligaciones concurrentes derivadas de una relación de consumo.

Ahora bien, la presente acción es intentada contra Despegar.com.ar, empresa que, presta servicio mediante su página Web por medio de la cual los usuarios y consumidores contratan diferentes servicios ya sea pasajes aéreos, servicios de hotelería, etc; y, en virtud del servicio contratado, la entidad demandada emite un ticket y/o pasaje donde se identifica el número de referencia, la aerolínea por la cual se haría efectivo el vuelo, número de vuelo, entre otros.

Respecto de la excepción de falta de legitimación pasiva, por los argumentos esgrimidos por la demandada, surge que, Despegar.com.ar manifiesta ser intermediaria en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero, y que, para el caso de

autos, actuó como intermediaria entre la Sra. Fernandez y la aerolínea Norwegian.

Respecto a este punto, hay que establecer que: "Habrá contratos conexos cuando para la realización de un negocio único se celebra, entre las mismas partes o partes diferentes, una pluralidad de contratos autónomos, vinculados entre sí, a través de una finalidad económica supracontractual. Dicha finalidad puede verificarse jurídicamente, en la causa subjetiva u objetiva, en el consentimiento, en el objeto, o en las bases del negocio" (XVII Jornadas...). De ello derivan importantes consecuencias, entre las que, a los fines de la resolución de esta causa, nos interesa destacar: a) "Los contratos conexos deben ser interpretados en función de la operación económica que persiguen"; b) "La conexidad relevante tiene por efecto que la ineficacia o vicisitudes padecidas por uno de los contratos, pueda propagarse a los restantes contratos determinantes del negocio único" (XVII Jornadas... En similar sentido, puede verse además: LÓPEZ DE ZAVALÍA, Fernando Justo, Teoría de los contratos, t. I, p. 98 y s., Zavallía, Buenos Aires, 1997; LORENZETTI, Ricardo Luis, Tratado de los contratos, t. I., cap. II, p. 42 y ss., Rubinzal - Culzoni, Santa Fe, 1999; y, en la doctrina extranjera, ROPPO, Vincenzo, El contrato, p. 364 y ss., Gaceta Jurídica, Lima, 2009, tr. Nélvor Carreteros Torres; entre otras obras. Cfr. CCTuc., Sala II, Mercado, Aniceto Antonio c/ Gascrigon Muebles y otra s/ Daños y perjuicios, Sentencia N° 275, 22/08/12, entre otras). Ello hace que todos los demandados, intervinientes de un modo directo o indirecto en la operación causa del presente litigio, sean responsables de un modo concurrente (in solidum) ante el actor, en los términos del art. 40 de la Ley N° 24.240, y en este sentido debe entenderse la sentencia recurrida.

También tienen dicho nuestros Tribunales que: "El contrato de turismo acompañado revela la existencia de una conexidad contractual o contratos conexos,, toda vez que se menciona como transportista a una empresa distinta a la organizadora del viaje. Conforme se ha expresado "la causa es la realización del viaje, al turista lo único que le interesa es la realización del mismo con las características ofrecidas por la agencia, y por el que paga un único precio. A su vez la agencia queda obligada a obtener ese resultado, siendo indistinto que sea un tercero quién preste los servicios correspondientes" y que "la trascendencia práctica de ésta construcción doctrinaria se muestra a la hora de establecer el ámbito de responsabilidad de los distintos sujetos que intervienen en la operación. El vínculo jurídico-económico que se establece entre ellos y la unidad del negocio realizado trae como consecuencia la responsabilidad de la agencia por la actuación de los sujetos intervinientes, que incluso puede en algunos casos justificar una responsabilidad solidaria para así evitar que a través de la operatoria elegida no se diluya la responsabilidad de los verdaderos protagonistas del negocio jurídico" (cfr. Weigarten-Ghersi, "Contrato de Turismo", pág. 76; Kemelmajer de Carlucci, en Revista de Derecho Privado y Comunitario, contratos Modernos, t.3 pág. 131/139; Lorenzetti, Tratado de los Contratos, Tomo I, pág. 576; Mosset Iturraspe, Contratos conexos, pág. 164). A lo que puede agregarse lo normado por los arts. 2 y 40 de la Ley n° 24.240 y su reforma Ley n° 24.999. DRES.: GALLO CAINZO - IBAÑEZ." (CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMÚN SALA III, Fecha de Sent: 30/03/2000, Nro de Sent: 78).

Al respecto, se ha sostenido en doctrina que "...en la conexidad hay un interés asociativo que se satisface a través de un negocio que requiere varios contratos unidos en sistema; la causa en estos supuestos vincula a sujetos que son parte de distintos contratos situándose fuera del contrato, pero dentro del sistema o red contractual; es una causa sistemática. Ello significa que hay una finalidad económico social que trasciende la individualidad de cada contrato y que constituye la razón de ser de su unión; si se desequilibra la misma se desequilibra todo el sistema y no un solo contrato". (Lorenzetti, Ricardo L., "Contratos modernos ¿conceptos modernos?", LA LEY, 1996-E, 851).

Hay que establecer que resulta aplicable al presente caso la siguiente jurisprudencia establecida por Nuestros Tribunales provinciales: "Resulta necesario señalar que la agencia de turismo, en tanto empresa organizadora de viajes y paquetes turísticos prestadora de servicios mediante cláusulas

predispuestas, tiene como obligación primordial la de asegurarle al pasajero o turista la concreción de su viaje y de realizar todas las diligencias necesarias a tal fin, presumiéndose que por realizar su tarea en forma habitual, onerosa y organizada asume un deber de prudencia y previsión ya que es sabido que “cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor será la obligación que resulte de las consecuencias posibles de los hechos” (art. 902 C. C.) y que su responsabilidad será mayor por la confianza especial que el contratante (el turista) deposita en él (art. 909 C. C.). Ello, no obstante, no implica que deba juzgarse la responsabilidad con un criterio subjetivista. De ello se sigue que no es admisible imponerle al usuario que contrata un paquete turístico el riesgo de alguna contingencia que debió prever la agencia ya que ésta, además de los ya señalados deberes, tiene también la obligación de asesorar e informar debidamente de todas las eventualidades posibles para evitarle daños en la ejecución del contrato. DRES.: ACOSTA - MOLINA.” (CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN SALA III, Fecha de Sent:18/04/2013, Nro de Sent:120).

Es por ello que la parte demandada (Despegar.com.ar) resulta responsable frente a la parte actora, Sra. Fernández Lucía, en virtud de la conexidad mencionada precedentemente; esto es, que se encuentra legitimada para ser sujeto pasivo de la acción interpuesta en autos; corresponde, por lo tanto, rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta, con expresa imposición de costas a la demandada.

### **3. Inaplicabilidad de la Ley de Defensa del Consumidor:**

La parte demandada sostiene que su parte es una Agencia de Turismo reglada por la Ley 18.829, y en virtud de ello resulta ser sólo un intermediario entre los sujetos contratantes y los prestadores de los servicios de turismo, en el caso de autos la aerolínea.

La parte actora solicita el rechazo de dicho planteo con expresa imposición de costas a la accionada, por las razones de hecho y derecho que expone en su presentación, las cuales, en honor a la brevedad, se tiene por reproducidas en este acto.

Respecto a este punto, conforme ya fue manifestado en los párrafos que anteceden, no estamos en presencia de un contrato de transporte aéreo sino de un contrato de turismo, que vincula a la Sra. Fernández con la empresa demandada, quien actuó como intermediaria en virtud de la conexidad contractual ya mencionada, por lo que, no puede desconocerse que resulta aplicable en autos la normativa del derecho del consumidor, lo cual será analizado en detalle en el siguiente punto de esta sentencia, debiéndose por lo tanto rechazar dicho planteo de inaplicabilidad, con costas en cabeza de la parte demandada, quien resulta vencida en este punto.

### **II.- Aplicación de la Ley 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 que la relación comercial entre las partes existió, y que es reconocida, y que debe ser caracterizada como una relación de consumo.

No deviene un hecho controvertido que el actor y la demandada celebraron un contrato por el que la actora adquirió un pasaje de transporte aéreo, en fecha 11/02/2020, operado por la aerolínea NORWEGIAN AIR ARGENTINA SAU, que partía desde Londres a Buenos Aires el 17/03/2020, y el cual no se pudo realizar por la prohibición de circulación de personas y suspensiones de viajes aéreos dispuesta como parte de las medidas tomadas por el Gobierno para frenar el avance de la pandemia de Covid 19, lo cual es público y notorio conocimiento; dicho ticket aéreo se emitió a nombre de Lucía Fernández (DNI 36.358.817), quedando registrado bajo el número de reserva 236809117600.

La aplicación, al presente caso, de las normas y principios de defensa de los consumidores y usuarios, resulta obligatoria e incuestionable, pues no existe en autos ningún elemento del que se pueda inferir o presumir que la actora adquirió por medio de la página Web de la demandada, un pasaje aéreo para fines diferentes que no sea viaje de turismo.

Por el art. 1° de la Ley N° 24.240, “Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”; en igual sentido, el art. 1092 del CCyCN. 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 lo tanto la Srta. Fernández comprendida en el mismo.

Por otro lado, el art. 2 de la Ley N° 24.240, quedó redactado de la siguiente manera: ARTICULO 2° - PROVEEDOR: “Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla, de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación”. El negocio jurídico celebrado entre las partes de este juicio, cabe perfectamente dentro del concepto de relación de consumo, debiendo la actora ser considerada “consumidor”, y la demandada “proveedor”.

Definida la aplicación del Estatuto del Consumidor a relaciones como las invocadas en el presente juicio, cabe señalar que tal normativa no es un conglomerado de normas excepcionales, aplicables a determinadas circunstancias especiales, sino un microsistema a través del cual se concreta el Principio Protectorio contenido en el artículo 42 de la Constitución Nacional. Esto nos lleva a reconocer, en cabeza de la parte actora, una serie de derechos y prioridades derivados de la normativa contenida en la Ley de Protección del Consumidor.

Entre los más trascendentes podemos señalar el Deber de Información por parte del proveedor (Despegar.com.ar.), cuya finalidad exige poner al alcance del consumidor toda la información que pueda tener aptitud sobre su decisión de aceptar el producto o servicio ofrecido, estado, documentación, deudas, precio, modalidad y forma de pago, etc.; vinculada a los artículos 9, 961, 991 y 1061 del Código Civil y Comercial, podríamos decir que tal deber de información debe observarse con buena fe, lo que implica que el empresario emisor de la información debe hacerlo en forma tal que el destinatario consumidor pueda comprender con claridad, plenitud y eficacia el mensaje que recibe (arts. 4 LDC y 1100 del Código Civil y Comercial). 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.

A estos principios de aplicación e interpretación de normas y cláusulas contractuales en el sentido más favorable al consumidor, se suma lo dispuesto en el Artículo 8° bis de la Ley N° 24.240: “Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor”.

Al respecto, en decisión que comparto, refiriéndose a la Ley N° 24.240, la Sala II de la Excm. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común del Centro Judicial de la Capital, en los autos caratulados “ESTRADA TERESA DEL VALLE C/ NACION SEGUROS S/ ESPECIALES (RESIDUAL) (CUMPLIMIENTO DE CONTRATO Y DAÑOS Y PERJUICIOS)” - Expte. n° 4169/15 (Sentencia de fecha 16/05/2017): “no cabe soslayar que, tratándose de una ley de orden público (conf. art. 65), corresponde a los jueces aplicarla aún cuando las partes no la hayan invocado (Picasso, Sebastián-Vázquez Ferreyra, Roberto, Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada, T. I, pág. 501; Farina, Juan M., Defensa del Consumidor. Comentario exegético de la Ley N° 24.240, pág. Rusconi, Dante D. (Coord.), Manual de Derecho del Consumidor, pág. 629), dado que las soluciones allí establecidas procuran dar contenido sustancial al mandato protectorio impartido desde la Constitución Nacional (art. 42) respecto de quienes, por su vulnerabilidad estructural, requieren una tutela diferenciada (Cf. Lorenzetti, Ricardo Luis, Consumidores, pág. 24 y ss.). Se ha dicho que “el juez de este tiempo está convocado a contribuir con la efectivización de los derechos de los más débiles ante el incontenible avance de las asimetrías sociales y económicas” (Alferillo, Pascual E., “La función del juez en la aplicación de la ley de defensa del consumidor”, en LA LEY 2009-D, 967). (CSJTuc., Amaya, Mariana Delicia c. Galicia Seguros S.A. s/ daños y perjuicios”, 30/05/2014, La Ley Online: AR/JUR/27270/2014). Desde otro enfoque, cabe recordar que el art. 7 del Código Civil y Comercial de la Nación (ley 26.994, en adelante CCyC), establece como regla que “A partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplican a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. Las leyes no tienen efecto retroactivo, sean o no de orden público, excepto disposición en contrario. La retroactividad establecida por la ley no puede afectar derechos amparados por garantías constitucionales. Las nuevas leyes supletorias no son aplicables a los contratos en curso de ejecución, con excepción de las normas más favorables al consumidor en las relaciones de consumo.”. En consecuencia, y por aplicación de la prescripción de

cita, de apreciarse una nueva regla más favorable al consumidor, ella resultará de aplicación inmediata a las consecuencias o los efectos de los contratos celebrados antes del 01/08/2015, conforme el juego armónico de los arts. 7 y 1095 CCyC”.

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.

### **III.- Conexidad Contractual:**

Respecto la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por la demandada, hay que establecer que la presente acción es intentada contra Despegar.com.ar, empresa que, presta servicio mediante su página Web por medio de la cual los usuarios y consumidores contratan diferentes servicios ya sean pasajes aéreos, servicios de hotelería, etc; y, en virtud del servicio contratado, la entidad demandada emite un voucher con el correspondiente número de reserva, y los detalles respectivos de la misma en el caso de voucher de aéreo se identifica, el nombre a favor de quien se emite el mismo con su respectivo número de documento de identidad, el número de referencia, la aerolínea por la cual se haría efectivo el vuelo, número de vuelo, entre otros.

La empresa demandada, despegar.com.ar manifiesta ser intermediaria en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero, y que, para el caso de autos, actuó como intermediaria entre los accionantes la empresa aérea NORWEGIAN AIR ARGENTINA SAU.

Respecto a este punto hay que establecer que: “Habrán contratos conexos cuando, para la realización de un negocio único, se celebra, entre las mismas partes o partes diferentes, una pluralidad de contratos autónomos, vinculados entre sí, a través de una finalidad económica supracontractual. Dicha finalidad puede verificarse jurídicamente, en la causa subjetiva u objetiva, en el consentimiento, en el objeto, o en las bases del negocio” (XVII Jornadas...). De ello derivan importantes consecuencias, entre las que, a los fines de la resolución de esta causa, nos interesa destacar: a) “Los contratos conexos deben ser interpretados en función de la operación económica que persiguen”; b) “La conexidad relevante tiene por efecto que la ineficacia o vicisitudes padecidas por uno de los contratos, pueda propagarse a los restantes contratos determinantes del negocio único” (XVII Jornadas... En similar sentido, puede verse además: LÓPEZ DE ZAVALÍA, Fernando Justo, Teoría de los contratos, t. I, p. 98 y s., Zavallía, Buenos Aires, 1997; LORENZETTI, Ricardo Luis, Tratado de los contratos, t. I., cap. II, p. 42 y ss., Rubinzal - Culzoni, Santa Fe, 1999; y, en la doctrina extranjera, ROPPO, Vincenzo, El contrato, p. 364 y ss., Gaceta Jurídica, Lima, 2009, tr. Nélvor Carreteros Torres; entre otras obras. Cfr. CCTuc., Sala II, Mercado, Aniceto Antonio c/ Gascrigon Muebles y otra s/ Daños y perjuicios, Sentencia N° 275, 22/08/12, entre otras). Ello hace que todos los demandados, intervinientes de un modo directo o indirecto en la operación causa del presente litigio, sean responsables de un modo concurrente (in solidum) ante el actor, en los términos del art. 40 de la Ley N° 24.240.

También tienen dicho nuestros Tribunales que: “El contrato de turismo acompañado revela la existencia de una conexidad contractual o contratos conexos, toda vez que se menciona como transportista a una empresa distinta a la organizadora del viaje. Conforme se ha expresado “la

causa es la realización del viaje, al turista lo único que le interesa es la realización del mismo con las características ofrecidas por la agencia, y por el que paga un único precio. A su vez la agencia queda obligada a obtener ese resultado, siendo indistinto que sea un tercero quién preste los servicios correspondientes" y que "la trascendencia práctica de ésta construcción doctrinaria se muestra a la hora de establecer el ámbito de responsabilidad de los distintos sujetos que intervienen en la operación. El vínculo jurídico-económico que se establece entre ellos y la unidad del negocio realizado trae como consecuencia la responsabilidad de la agencia por la actuación de los sujetos intervinientes, que incluso puede en algunos casos justificar una responsabilidad solidaria para así evitar que a través de la operatoria elegida no se diluya la responsabilidad de los verdaderos protagonistas del negocio jurídico" (cfr. Weigarten-Ghersi, "Contrato de Turismo", pág. 76; Kemelmajer de Carlucci, en Revista de Derecho Privado y Comunitario, contratos Modernos, t.3 pág. 131/139; Lorenzetti, Tratado de los Contratos, Tomo I, pág. 576; Mosset Iturraspe, Contratos conexos, pág. 164). A lo que puede agregarse lo normado por los arts. 2 y 40 de la Ley n° 24.240 y su reforma Ley n° 24.999." (DRES.: GALLO CAINZO - IBAÑEZ; CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMÚN SALA III, Fecha de Sent: 30/03/2000; Nro de Sent: 78.

Al respecto, se ha sostenido en doctrina que "...en la conexidad hay un interés asociativo que se satisface a través de un negocio que requiere varios contratos unidos en sistema; la causa en estos supuestos vincula a sujetos que son parte de distintos contratos situándose fuera del contrato, pero dentro del sistema o red contractual; es una causa sistemática. Ello significa que hay una finalidad económico social que trasciende la individualidad de cada contrato y que constituye la razón de ser de su unión; si se desequilibra la misma se desequilibra todo el sistema y no un solo contrato". (Lorenzetti, Ricardo L., "Contratos modernos ¿conceptos modernos?", LA LEY, 1996-E, 851).

Hay que establecer que resulta aplicable al presente caso la siguiente jurisprudencia establecida por Nuestros Tribunales provinciales: "Resulta necesario señalar que la agencia de turismo, en tanto empresa organizadora de viajes y paquetes turísticos prestadora de servicios mediante cláusulas predispuestas, tiene como obligación primordial la de asegurarle al pasajero o turista la concreción de su viaje y de realizar todas las diligencias necesarias a tal fin, presumiendo que por realizar su tarea en forma habitual, onerosa y organizada asume un deber de prudencia y previsión ya que es sabido que "cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor será la obligación que resulte de las consecuencias posibles de los hechos" (art. 902 C. C.) y que su responsabilidad será mayor por la confianza especial que el contratante (el turista) deposita en él (art. 909 C. C.). Ello, no obstante, no implica que deba juzgarse la responsabilidad con un criterio subjetivista. De ello se sigue que no es admisible imponerle al usuario que contrata un paquete turístico el riesgo de alguna contingencia que debió prever la agencia ya que ésta, además de los ya señalados deberes, tiene también la obligación de asesorar e informar debidamente de todas las eventualidades posibles para evitarle daños en la ejecución del contrato. DRES.: ACOSTA - MOLINA." (CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN SALA III, Fecha de Sent:18/04/2013; Nro de Sent:120).

Es por ello que, en virtud de la relación contractual que vincula a la demandada como empresa intermediaria por medio de la cual la parte actora adquirió su pasaje aéreo, es que la misma debe responder para el caso en que en los presentes autos se encuentre que la misma ha incumplido la normativa legal consumeril, y, en virtud de ello, se hayan producido los daños y perjuicios denunciados en la Srta. Fernández.

#### **IV.- Análisis del caso y Cuestión de Fondo:**

Como primer punto quiero empezar estableciendo que en virtud de lo que establece el art. 7 de nuestro Código Civil y Comercial Común: "Las nuevas leyes supletorias no son aplicables a los

contratos en curso de ejecución, con excepción de las normas más favorables al consumidor en las relaciones de consumo”; o sea, las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata (art. 7 del CCyCN; conf. Kemelmajer de Carlucci; La Aplicación del Código Civil y Comercial a las relaciones y situaciones jurídicas existentes, Rubinzal-Culzoni). En virtud de la aplicación de la retroactividad de la ley en beneficio de la consumidora actora en autos, el presente caso, en cuanto a la actitud asumida por la empresa demandada, será analizado bajo lo dispuesto también por el art. 28 de la Ley N°27.563.

Conforme el mencionado artículo, “Contratación mediante intermediarios. En el supuesto en que el consumidor haya contratado servicios a través de sujetos comprendidos en el artículo 4° del decreto reglamentario 2.182/1972 de la ley 18.829 que hayan sido cancelados con motivo del COVID-19 podrán reprogramar sus viajes o recibir un voucher para ser utilizado dentro de doce (12) meses desde la finalización de la vigencia de las restricciones ambulatorias y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el período de validez del voucher sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. No obstante lo anterior, los sujetos comprendidos en el presente artículo, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que éstos solicitaran la resolución del contrato, siempre que los proveedores de servicios hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a los mismos...”.

Es bajo esta toda esta órbita legal, conforme la Ley N°24.240, que corresponde apreciar y valorar las pruebas producidas. Esta valoración debe ser hecha de las probanzas realizadas en el expediente en conjunto y no aisladamente de conformidad a los principios que inspiran la sana crítica, la que sintetiza en el examen lógico de los distintos medios, la naturaleza de la causa y las máximas de experiencia (FENOCHIETTO, Carlos E. - ARAZI, Roland, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, Comentado y Anotado, T. II, Astrea, p. 356). Ello por cuanto la certeza, no se obtiene con una evaluación aislada de los distintos elementos, sino en su totalidad, de tal modo que unidas eleven al ánimo del juez la convicción de la verdad de los hechos (cfr. FALCÓN, Enrique, Código Procesal, T. III, p. 190; PEYRANO, J. W. - CHIAPPINI, J. O., “Apreciación conjunta de la prueba en materia civil y comercial”, JA, 1984-III-799).

La tarea valorativa de las pruebas resulta compleja, ya que el Juzgador debe rehacer hechos que han sucedido con anterioridad y de los cuales sólo puede obtener un conocimiento por vía indirecta a través de los elementos probatorios aportados al proceso, de cuyo análisis el juez debe extraer las conclusiones que lo llevan a establecer si el hecho que se procura determinar se produjo o no. De ahí que el sentenciante esté facultado para seleccionar entre los elementos con que cuenta, aquellos que a su juicio le provean mayor certeza respecto a las cuestiones sobre las cuales debe expedirse.

De las pruebas aportadas en autos surge que, del dictamen pericial contable presentado en autos, en fecha 30/06/2022, se desprende, de acuerdo a lo manifestado por la perito Ana Helena Martínez, que durante el periodo que abarcó del 09/03/2020 al 21/05/2020, el monto de los gastos que efectuó la actora con la tarjeta Revolut fue por la suma de \$158.162,05, y que dicho importe actualizado conforme tasa activa del Banco Nación da una suma de \$309.965,32.

De la prueba informativa e instrumental presentada en autos, surge acreditado que la actora, Srta. Fernandez, salió del país en fecha 14/02/2019 y regresó al mismo en fecha 08/05/2020. Dicho regreso, conforme informa migraciones en la contestación de oficio de fecha 27/09/2022, fue realizado el día 08/05/2020, por intermedio de la empresa Aerolíneas Argentinas.

Conforme informa Aerolíneas Argentinas, y todo lo cual tiene concordancia con lo que manifestó la actora en su escrito de demanda, la suma que tuvo que pagar por el ticket N°0442144251915 para volver al país fue de \$76.787,10.

Del acta de constatación efectuada por la Escribana Florencia Martínez Iriarte de Colombres, en fecha 12/08/2021, Escritura N°146, se desprende que existió un intercambio de emails entre la actora y la empresa demandada, de los cuales podemos observar el constante e insistente reclamo que formula la Sra. Fernández a los fines de obtener información respecto al cambio de vuelo y a la posibilidad de volar al país, sin otorgarle la misma; acredita también las llamadas telefónicas que efectuó la actora.

Se advierte, de una compulsa de autos, que, al prohibirse los vuelos por la pandemia del Covid-19, la finalidad del contrato que vinculaba a la actora con la empresa despegar se vio frustrada, dado que la compañía aérea se vio impedida de cumplir con la prestación y, ya en conocimiento de que el objeto contractual no se realizaría, la misma no ofreció realizar un cambio de pasaje, ni la devolución del dinero pagado, conforme lo establece el art. 28 de la Ley N°Ley 27.563.

La responsabilidad de los proveedores de bienes y servicios en las relaciones de consumo es de carácter objetivo (art. 40 , Ley de Defensa del Consumidor), lo cual significa que el incumplimiento de las obligaciones a su cargo conlleva necesariamente el deber de responder por los daños ocasionados a los consumidores o usuarios, destinatarios finales de los bienes o servicios contratados, a menos que aquellos demuestre (carga de la prueba) que la causa del daño les ha sido ajena (eximente). La compañía aérea no deberá responder por los daños ocasionados por el incumplimiento del contrato, en cuanto a la cancelación de los vuelos, porque, en el caso, ello se debió a las medidas de restricción adoptadas por el Poder Ejecutivo Nacional, lo cual resulta un hecho ajeno a la demandada y, por lo tanto, es eximente de la responsabilidad por los daños ocasionados por el incumplimiento contractual, respecto de los pasajes adquiridos por el actor, en los términos del art. 1730 y cctes. del CCyCN.

Ahora bien, si bien no es responsable por el hecho de que el contrato no se haya efectivizado, en el sentido de que la actora no pudo volar ese día, ya que el vuelo fue cancelado; si es responsable de no haber dado cumplimiento con el art. 28 de la ley 27.563, y haberle otorgado a la misma, ya sea la entrega de un voucher, o en la reprogramación del viaje, o en el reembolso completo del pago realizado; por el contrario, asumió una conducta en desatención de los derechos de la consumidora ya que la misma vio frustrados sus derechos sin obtener respuesta favorable o satisfactoria a su petición.

En consecuencia, sin soslayar que la demandada no fue responsable de la cancelación de los vuelos, su actitud frente a la actora consumidora, la tornan responsable por no brindar a la misma la posibilidad de efectuar un cambio de vuelo, entregando un voucher, o de reintegrar la suma que la misma pagó, o de, simplemente, brindarle una correcta información respecto a las posibilidades que la misma tenía; y, frente a la ausencia de toda información fue que la Sra. Fernández tuvo que sacar un pasaje por Aerolíneas Argentinas para regresar al país, pagando por él mismo la suma de \$76.787,10, conforme lo informa la empresa en fecha 10/06/2022.

Es por ello que, tengo por acreditado en autos la responsabilidad que recae en cabeza de la demandada, DESPEGAR.COM.AR, ante el incumplimiento, en especial, de lo normado por los arts. 4, 8, y 19 de la Ley N°24.240, ocasionando los daños y perjuicios que en la presente reclama la actora, Lucía Fernández, y por la confusión y estado desventajoso, y hasta humillante, en el que se colocó a la misma, es que corresponde declarar que no ha cumplido con sus deberes y obligaciones, respecto de los actores, resultantes de la relación de consumo generada con motivo

de la contratación de un servicio de turismo que incluía pasajes aéreos y alojamiento; por tanto, debe responder por los daños que tal incumplimiento ha causado a la actora (arts. 10 bis y 40 de la Ley N° 24.240), por lo que cabe proceder a analizar los rubros reclamados en la presente.

#### **V.- Rubros Indemnizatorios:**

**1. Daño Patrimonial:** reclama las sumas de \$45.338,15 (Pesos cuarenta y cinco mil trescientos treinta y ocho con 15/100), \$31.448,95 (Pesos treinta y un mil cuatrocientos cuarenta y ocho con 95/100) y la suma de €800 (Euros ochocientos).

Reclama, respectivamente, la restitución de la suma pagada para adquirir el pasaje del viaje frustrado; la diferencia de precio existente entre el pasaje que tenía pagado por medio de la empresa demandada, para volver a Argentina, y que se vió frustrado por no concretarse el mismo, y el precio del pasaje sacado vía Aerolíneas Argentinas, como consecuencia de la no obtención de respuesta y/o solución por parte de la accionada; y, los gastos que tuvo que afrontar al prolongarse su estancia en Londres, mediante el uso de la tarjeta de crédito.

Conforme lo desarrollado con anterioridad, se encuentran acreditados en autos todos los extremos esgrimidos por la actora respecto tanto de la compra del pasaje vía Despegar.com, como del pasaje comprado vía Aerolíneas Argentinas, por el cual voló al país en fecha 06/05/2020.

Por otro lado, de la pericial contable presentada en autos surge que, desde el 09/03/2020, (fecha en la que debería haber regresado la parte actora al país, con el vuelo original de la aerolínea Norwegian) hasta el día 21/05/2020 (fecha en la que regresó al país por intermedio de un vuelo de Aerolíneas Argentinas) la actora efectuó gastos con la tarjeta Revolut que dan un total de € 2.339,43, que, al 31/05/2022, el Sr. Perito equipara a un valor de \$309.965,32 (Pesos Trescientos Nueve Mil Novecientos Sesenta y Cinco con 32/100).

De dicho dictamen pericial se corrió traslado a las partes, quienes no presentaron pedidos de aclaraciones ni impugnaciones a dicha pericia.

Es por ello que, se encuentran acreditados en autos los gastos en los que incurrió la parte actora como consecuencia del incumplimiento de la demandada, en lo que respecta a no haberle brindado la correcta información a los fines de obtener un cambio en el pasaje que fue cancelado, o la correcta devolución de lo pagado, obligándola a permanecer en Londres un tiempo mayor al que tendría o podría haber estado. Puede inferirse la existencia de dicho gasto, lo cual se encontraría acreditado con el hecho de que el viaje no fue realizado y la fecha de regreso con el pasaje adquirido a la empresa Aerolíneas Argentinas; basta con la mera suposición o creencia misma de que los mismos ocurrieron, para tener por acreditado el mencionado rubro indemnizatorio.

A su vez, hay que establecer que, en el presente rubro, la parte actora reclama, además de dichos gastos, la devolución de lo pagado por la compra del pasaje para el viaje frustrado, así como la diferencia de valor respecto de lo pago para adquirir el pasaje para el viaje de regreso por Aerolíneas Argentinas. Dicha formulación de los reclamos me lleva a entender que, a los fines de otorgar una reparación integral al daño causado, es necesario que la parte demandada indemnice a la actora con una suma de dinero que hoy les permita adquirir el mismo boleto de avión, que fuera adquirido en su momento, y que no fue realizado.

Recurrir a las denominadas “deudas de valor”, previstas en el invocado artículo 722 del CCyCN, aparece como un recurso razonable para mantener la equivalencia de las prestaciones y garantizar el principio de reparación plena. En este sentido, en una situación que presenta similitudes, nuestra Corte Suprema de Justicia de la Nación ha establecido: “6) Que, en cambio, los agravios relacionados con el reajuste equitativo del saldo de precio que le correspondía a la demandante

suscitan materia para abrir el recurso federal, habida cuenta de que los argumentos utilizados por la Corte provincial para justificar que se adoptara como única pauta válida los valores históricos informados por el perito, solo satisfacen en apariencia la exigencia constitucional de adecuada fundamentación (Fallos: 313:944). 7°) Que, en efecto, los valores históricos informados por el perito han servido para establecer la notable desproporción entre las prestaciones de los contratantes requerida por el art. 954 del anterior Código Civil; empero, para la determinación del reajuste equitativo los jueces de la causa no debieron juzgar la cuestión como si se tratara de "obligaciones dinerarias", sino que debieron darle el trato de las "obligaciones de valor" para restablecer el equilibrio de las prestaciones. 9°) Que, por lo demás, la determinación que se hizo respecto del suplemento que debía abonar el adquirente (\$60.000) por el tercio que le correspondía a la demandante se encuentra desvinculada de la realidad económica del caso, a poco que se advierta que esa suma no guarda relación con los valores que corresponden a un predio que cuenta con una superficie de poco más de cuatro hectáreas y se encuentra ubicado en los suburbios residenciales de la ciudad de La Plata, Provincia de Buenos Aires" (CSJN, Di Cunzolo, María Concepción c/ Robert, Rubén Enrique s/ nulidad de acto jurídico, 19 de Febrero de 2019).

Por tanto, en razón de lo considerado, a fin de dar plena satisfacción a la reparación pretendida por la parte actora, conforme a 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 DESPEGAR.COM.AR., a abonar a la actora: 1) la suma de pesos que sea equivalente al valor que, al momento del pago, le permita adquirir un pasaje aéreo, con iguales o similares características a los adquiridos por medio de la empresa demandada, en temporada equivalente; 2) la suma de pesos que sea equivalente al valor que, al momento del pago, le permita adquirir la cantidad de € 2.339,43, según cotización oficial del Banco Nación Argentina. Dichos valores serán determinados en la forma prevista por el artículo 618 del CPCyCT (Ley N° 9531), en etapa de ejecución de sentencia. A la suma que se determine se deberán adicionar intereses a calcular aplicando un interés del 8% anual desde el 17/03/2020 (fecha en la que la actora debería haber viajado), hasta la fecha de pago.

**2. Daño Moral:** reclama la suma de \$80.000 (Pesos Ochenta Mil). De las circunstancias expuestas en esta causa, es evidente que la actora tuvo que atravesar diversas situaciones que, evidentemente, le causaron afecciones espirituales y morales, frente a la demora en la solución frente a la cancelación de un vuelo para regresar al país, sin obtener ningún tipo de solución por parte de la empresa demandada, así como la falta de información e injustificada actitud asumida por la accionada.

El solo hecho de tener que haber recurrido a un proceso judicial, y que presupone instancias extrajudiciales previas, justifica el padecimiento de afecciones morales y espirituales. No se puede negar la situación disvaliosa que tuvo que padecer la parte actora al realizar repetidos reclamos, en busca de una solución y a los fines de poder contar con una respuesta favorable ante la situación que atravesara frente a la frustración del viaje, encontrándose en el exterior de su país, sin recibir respuesta alguna.

Conforme establecieron nuestros Tribunales: "No puede ignorarse en las concretas y particulares circunstancias de la causa el malestar y padecimiento que razonablemente puede originar al consumidor el recibir un trato indigno por parte del demandado, que exceden los que debieran ser ordinarios en la relación empresa-consumidor, y que viene dado frente a la transgresión al deber de seguridad al ofrecer un producto alimenticio vencido y a un mayor precio que el ofertado, lo que por sí solo configura una afrenta a quien concurre a las instalaciones de una reconocida cadena de supermercados en la confianza de que los productos se encuentran aptos para ser consumidos y que los precios indicados se corresponden con los abonados. Es que, en el marco de una relación

de consumo, resulta procedente la indemnización del daño moral causado por la lesión al consumidor en sus legítimas expectativas frustradas por el incumplimiento por parte del proveedor, lo que provocó que el actor se viera en la necesidad de realizar numerosas gestiones ante el demandado, tanto extrajudiciales como judiciales, para obtener una respuesta a su legítimo y oportuno reclamo.” (CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMÚN SALA I, Nro de Sent: 217; Fecha de Sent: 27/05/2021).

Se debe tener en cuenta que la indemnización por daño moral en los casos de responsabilidad contractual está expresamente prevista en el art. 1741 del CCyCN, que regula la indemnización de las consecuencias no patrimoniales; a mayor abundamiento, conforme lo establece la doctrina, en el Código Civil existía una norma que regulaba y restringía la legitimación activa para reclamar el daño moral en el ámbito extracontractual (art. 1078 CC). Sin embargo, el art. 522 del CC, referido a la responsabilidad por incumplimiento de obligaciones, no contenía idéntica limitación. Asimismo, a partir de la mencionada normativa, se sostenía que el daño moral era excepcional o de interpretación restrictiva en materia de obligaciones, mientras que procedía ampliamente en la responsabilidad extracontractual. Sin embargo, el CCyCN, por el principio de unidad de la responsabilidad civil, ya superando esa diferenciación entre contractual y extracontractual, trata al daño moral de manera unificada, es aplicable por igual a la responsabilidad surgida del incumplimiento de obligaciones o de hechos ilícitos extracontractuales (art. 1716 CCyCN). La reparación del daño moral, procederá siempre que se encuentre probada la afectación de intereses extrapatrimoniales. Se consagra en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, el carácter resarcitorio (no punitivo), que posee el daño moral.

Cabe tener presente que la reparación de los daños debe ser plena (art. 1083 Código Civil, coincidente con el art. 1740 del Código Civil y Comercial). Por su parte, el art. 1741, último párrafo, del CCyC, establece la siguiente pauta: “El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas”.

Ninguna persona está obligada a soportar el incumplimiento de una obligación; ello trae como consecuencia afectaciones a su tranquilidad espiritual, incertidumbres, molestias, y padecimientos que constituyen una afeción a los derechos no patrimoniales, que también deben ser considerados a la hora de un resarcimiento.

Es lo que se denomina daño moral. Ello porque el daño moral debe ser conceptualizado como una afectación disvaliosa del espíritu de la persona, no sólo vinculado al dolor o sufrimiento físico de la persona, sino también a todo derecho personalísimo, principalmente su integridad personal, salud psicofísica, afecciones espirituales e interferencia en su proyecto de vida (art. 1738 del Código Civil y Comercial); y la reparación de los daños debe ser plena (art. 1083 Código Civil, coincidente con el art. 1740 del Código Civil y Comercial).

Con respecto al daño moral, se lo ha caracterizado como: “Bustamante Alsina, (“Tratado General de la Responsabilidad Civil”, Abeledo-Perrot, Bs. As. 1989, pág. 208), define el daño moral “como la lesión a los sentimientos que determina dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual, o agravio a las afecciones legítimas y en general toda clase de padecimientos no susceptibles de apreciación pecuniaria”. Vale decir que el tema del modo en que se produjo el daño, o su existencia, etc., son temas ajenos, en principio, a la procedencia del daño moral”. (DRES.: DATO - GOANE - GANDUR - CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - Sala Laboral y Contencioso Administrativo - LEDESMA PEDRO ANTONIO Vs. MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE AGUILARES S/ DAÑOS Y PERJUICIOS - Nro. Sent: 916 - Fecha Sentencia: 21/10/2005 - Registro: 00016830-00).

Mosset Iturraspe principia señalando que "no debe confundirse la traducción económica de todo daño (sea a la persona o sea moral) con la repercusión patrimonial", rechazando la posibilidad de que puedan existir daños puros ajenos a una cuantificación económica, pues "los golpes en el patrimonio suelen alcanzar a la persona, sin un mal a ella causado; pero los que padece la persona pueden no repercutir sobre el patrimonio, salvo en la medida en que origine, para la víctima, un crédito dinerario -la indemnización- que es parte del patrimonio" (Mosset Iturraspe, Jorge, "Daño moral. Noción. Crítica a la denominación. Daño extrapatrimonial. Daño a la persona", Revista de Derecho de Daños, núm. 6, "Daño moral", Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, p. 7), sosteniendo que "la expresión daño moral ha tenido la virtualidad de limitar la visión de la persona humana, de recortarla o detenerla desde una óptica poco feliz, la del dolor, a partir, precisamente, de la calificación del daño extrapatrimonial resarcible como daño 'moral'" (Mosset Iturraspe, Jorge, "Daño moral. Noción. Crítica a la denominación. Daño extrapatrimonial. Daño a la persona", Revista de Derecho de Daños, núm. 6, "Daño moral", Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, p. 11). Este autor precisa que "sus objeciones son de muy variado tipo, de las cuales anota tres: A. La expresión 'daño moral' es inapropiada o inadecuada, y además equívoca; B. la tesis reduccionista: daño moral = dolor, deja afuera una serie importante de perjuicios que la persona puede padecer, y C. el sufrimiento o dolor, así expresado, además de provocar reacciones negativas -contrarias a su resarcimiento-, no explicita adecuadamente, en múltiples casos, dónde se origina el porqué de su causación". Es por ello que propone, como nueva calificación, la sustitución del "daño moral" por "daño a la persona", reduciendo el campo de comprensión del primero a ser una especie dentro de los males hechos a la persona (género), que únicamente se identifica con el dolor, sufrimiento, angustia o desolación.

Por su parte, Fernández Sessarego, desde su conocida postura humanista que ha sido introducida expresamente en los textos del Código Civil y Comercial, recuerda que "la reparación de un daño a la persona exige, como es fácilmente comprensible en este nivel de la historia, criterios y técnicas adecuadas a un ser libre que sustenta una unidad psicosomática que le sirve de soporte y de instrumento para su realización personal. Criterios y técnicas diferentes, tradicionales y conocidas, son las que, como bien sabemos, se han venido aplicando para resarcir los daños a las cosas, siempre valorables en dinero. Lo grave, por desconocimiento de la naturaleza del ente dañado, es que se han utilizado erróneamente estos criterios y técnicas para reparar un daño a la persona..." (Fernández Sessarego, Carlos, "Daño moral y daño al proyecto de vida", Revista de Derecho de Daños, núm. 6, "Daño moral", Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, p. 37). Sobre esta base propone diferenciar primero entre el daño a las cosas del daño a las personas, y luego, como segunda, una calificación que tenga en cuenta las consecuencias derivadas del daño, diferenciando, entonces, entre los daños patrimoniales o extrapersonales y extrapatrimoniales o daños personales.

También se ha señalado que "5.4. DAÑO EXTRAPATRIMONIAL O MORAL. 5.4.1. Evolución. La concepción que lo limita al dolor (físico o espiritual), por su estrechez, fue la que habilitó la incorporación de las terceras categorías de daño a las que hemos hecho referencia. Sin embargo, también se postuló un criterio sumamente amplio, entendiéndose comprendidas en el daño moral todas las consecuencias espiritualmente disvaliosas de la lesión a la persona, sea cual sea el derecho o el interés lesionado. Además, se discutía si las personas jurídicas podían o no padecer daño moral, existiendo criterios contrapuestos. El Cód. Civ. y Com. ha modificado y tomado partido por varias de estas cuestiones, con una mirada de mayor apertura. 5.4.2. La notable amplitud del concepto. Su contenido. Si bien en el Cód. Civ. y Com. no se lo define de manera explícita, en el art. 1741 se dispone respecto de la indemnización de las consecuencias no patrimoniales derivadas del suceso lesivo. Dicha locución tiene una amplitud tal que permite abarcar todas las repercusiones anímicamente perjudiciales derivadas de un suceso dañoso, se trate de un damnificado directo o indirecto, en tanto y en cuanto guarden adecuada relación de causalidad con el hecho y estén comprendidas en el elenco de las consecuencias indemnizables (art. 1726, Cód. Civ. y Com.). La

norma debe complementarse con lo dispuesto en el art. 1738 del Cód. Civ. y Com. Se explicita allí, claramente, que la "indemnización" (que nosotros entendemos como daño resarcible) incluye las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de su integridad personal, de su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resulten de su interferencia en su proyecto de vida. Por ello puede concluirse que, debidamente calibrada la situación, nada queda excluido, pues en tanto y en cuanto se produzca la lesión a dichos derechos o intereses jurídicos, su repercusión en la persona constituirá "daño moral" y, por ende, deberá ser indemnizado. Ello termina con un amplio debate en el marco del Cód. Civ., adoptándose la concepción amplia respecto al daño moral y cuyo contenido excede ampliamente el concepto de "dolor" o al "sufrimiento". No cabe dudar de que el daño moral comprende todas las consecuencias perjudiciales en las capacidades del entender, querer y sentir, derivadas de la lesión a intereses no patrimoniales, y que se traducen en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba el damnificado antes del hecho, como consecuencia de éste, y anímicamente perjudicial. No se trata de algunas consecuencias, debiendo las restantes ser emplazadas en otras categorías de daño; se trata de la totalidad. El daño moral se manifiesta de las más diversas maneras: con dolor físico, tristeza, angustia, secuelas psicológicas, diversas dificultades en la vida cotidiana y de relación, etcétera." ("Tratado de Derecho Civil y Comercial" - 2.a edición - Director: Andrés Sánchez Herrero - Coordinador: Pedro Sánchez Herrero - Tomo III - Responsabilidad Civil - Autores: ALDO M. AZAR y FEDERICO OSSOLA; Ciudad Autónoma de Buenos Aires 2018; Editorial La Ley; Libro digital, Archivo Digital: descarga y online ISBN 978-987-03-3653-2; págs. 221/224).

El art. 1741 del CCyC, establece la siguiente pauta: "Está legitimado para reclamar la indemnización de las consecuencias no patrimoniales el damnificado directo. El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas".

Conforme se viniera destacado, este daño extrapatrimonial o moral ha sido admitido de manera plena; se ha dicho que "5.4.2. La notable amplitud del concepto. El concepto es tan amplio que, en tanto y en cuanto exista una lesión a interés extrapatrimonial, y ella tenga una proyección concreta, se estará en presencia de un daño moral, inclusive el caso de pérdida de chances afectivas, que deben entenderse resarcibles como tales. Así las cosas, son dos las operaciones que deben realizarse: en primer lugar, determinar la entidad cualitativa del daño moral (su "valoración"). Luego de ello, sigue lo más difícil: determinar su entidad cuantitativa (esto es, la "cuantificación"). 5.4.6.2. Prueba directa y prueba por indicios. La determinación de la existencia del daño moral, esto es, su valoración, transita por senderos más flexibles que los del daño patrimonial, lo que se deriva de su particular naturaleza, claramente diferente a la de aquel. Cabe aquí acudir a presunciones hominis, y también a la regla res ipsa loquitur ("las cosas hablan por sí mismas"), ahora consagrada expresamente en el art. 1744 del Cód. Civ. y Com. Es que por las reglas de la experiencia es más o menos sencillo concluir que ciertos padecimientos y afecciones naturalmente se derivan de determinados hechos acreditados. El daño moral constituye un rubro autónomo, que no guarda relación ni cualitativa ni cuantitativa con el daño patrimonial, y, por ende, no puede ser derivado de este ni viceversa: "la determinación de la indemnización por daño moral se encuentra librada al prudente arbitrio judicial, y no depende de la existencia o extensión de los perjuicios patrimoniales, sino de la prueba del hecho principal; pues no media interdependencia entre tales rubros, en tanto cada uno tiene su propia configuración" (CNACivil, sala M, "Gallardo Denegri, María Eugenia y otros c. Croce, Osvaldo José y otros s/daños y perjuicios", 3/11/2014, en La Ley Online.). Se trata de determinar la lesión al derecho o interés jurídico extrapatrimonial, y de allí establecer la existencia de las consecuencias espirituales perjudiciales que de dicha lesión se derivan. Así las cosas, cuando nos encontramos en presencia de este daño in re ipsa, que surge de manera indudable de las circunstancias ya apuntadas, constituye un "piso" o un punto de partida (a la hora de valorar el daño)

que podrá acrecentarse o incluso disminuirse si se acreditan las concretas repercusiones que el acto ilícito haya tenido respecto de la víctima de la acción lesiva.” (“Tratado de Derecho Civil y Comercial” - 2.a edición - Director: Andrés Sánchez Herrero - Coordinador: Pedro Sánchez Herrero - Tomo III - Responsabilidad Civil - Autores: ALDO M. AZAR y FEDERICO OSSOLA; Ciudad Autónoma de Buenos Aires 2018; Editorial La Ley; Libro digital, Archivo Digital: descarga y online ISBN 978-987-03-3653-2; págs. 223 y 228/229).

Por otro lado, se debe tener presente lo dispuesto por el art. 1725 del Código Civil y Comercial, que dispone: “Valoración de la conducta. Cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias. Cuando existe una confianza especial, se debe tener en cuenta la naturaleza del acto y las condiciones particulares de las partes”. En este caso estamos ante el incumplimiento de un Proveedor (la demandada), cuya profesionalidad y conocimiento del negocio constituye una pauta a ser valorada en la determinación de los daños; a lo que se suma el deber de seguridad que resulta de la normativa consumeril.

Si bien, corresponde a quien reclama la prueba de su existencia, esta exigencia no es otra cosa que demostrar las circunstancias de hecho que sean susceptibles de llevar a la convicción del juez de que el incumplimiento generó un efectivo compromiso en los sentimientos, afecciones o tranquilidad anímica de quien reclama que no deben confundirse con las inquietudes propias y corrientes del mundo de los pleitos o de los negocios. Entiendo que los padecimientos psicológicos extraordinarios al curso normal y habitual frente a un vuelo que se cancela y ello implica que la actora haya tenido que quedarse en Londres más tiempo de lo contratado, tornan procedente en el sub lite el resarcimiento del daño moral.

Todos los incumplimientos en los que incurrió la demandada operaron como causa adecuada de lógicas y razonables afecciones morales que padeció la actora, frente a una inexplicable e injusta situación que le ocasionaron mortificaciones, angustia, intranquilidad y desánimo propios de esperar, frente a una actitud injustificada de parte de una empresa Despegar , que la obligó a llegar hasta esta instancia judicial para obtener el resarcimiento por los daños y perjuicios que le ocasionó el hecho de que frente a la situación de emergencia pública que nos encontrábamos, la accionada no haya brindado una solución a la actora respecto del vuelo que se canceló.

También considero procedente este concepto de daño moral como una consecuencia derivada de la violación e inobservancia del derecho a un trato digno que, en cuanto consumidor, consagra el art. 8 bis de la Ley N° 24.240, en favor de la actora, y que fuera totalmente desconocido por la demandada.

En base a las consideraciones vertidas, y los hechos probados de la causa, valorados a lo largo de esta sentencia, en uso de las atribuciones conferidas por el art. 216, última parte, del CPCyCT-Ley N° 9531, no existiendo prueba alguna de las demandadas que permita una solución contraria, y acreditado el daño invocado, estimo justo y razonable admitir el reclamo de daño moral por la suma de \$5.000.000 (Pesos Cinco Millones), a la fecha de esta sentencia. A dicha suma se deberán adicionar intereses a calcular: a) aplicando la una Tasa de Interés del 8% anual, desde el 14/03/2020 (fecha en la que canceló el vuelo), hasta la fecha de esta sentencia; b) aplicando la tasa activa promedio mensual del Banco Nación Argentina, desde el 23/02/2024, hasta su total y efectivo pago.

**3. Daño Punitivo:** reclama la suma de \$200.000 (Pesos Doscientos Mil).

En base a las consideraciones vertidas, la prueba pericial producida y doctrina citada que comparto, considero que en autos la actora ha probado los extremos en los que fundó su escrito de demanda

respecto a los daños ocasionados como consecuencia del incumplimiento por parte de la demandada de lo que establece el art. 4, 8, 10 bis de la Ley N°24.240, como así también de lo establecido en el art. 298 de la Ley N° 27563.

Con respecto al daño punitivo solicitado, conforme la valoración realizada sobre las pruebas, entendiendo que la parte demandada incurrió en incumplimiento contractual por expresa violación a lo normado por los arts. 4, 8 y 8bis° de la ley 24.240, corresponde aplicar lo establecido por el artículo 52 bis de la Ley 24.240, el que reza: “Daño Punitivo. 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”.

En relación a la aplicación de Multa Civil requerida por la parte actora, conforme jurisprudencia, debe guardar relación con la gravedad y otros factores. Así, se dijo: “El art. 52 bis de la ley 24.240 dispone que la multa debe graduarse considerando la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, con independencia de las otras indemnizaciones que correspondan, agregándose como pautas de interpretación propuestas por la doctrina y aplicada por los jueces, la índole del hecho generador, proporcionalidad de la sanción con la gravedad de la falta, su repercusión social, peligro de la conducta del accionado en los términos del beneficio que obtiene, perjuicio que la infracción genera en el consumidor, grado de intencionalidad, gravedad de los riesgos o afectaciones sociales generados, existencia de reincidencia, etc..” (DRAS.: DAVID - RUIZ. CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 1 LECUONA DANIEL CESAR Vs. HSBC BANK ARGENTINA S.A. S/ ESPECIALES(RESIDUAL) - Nro. Sent: 272 - Fecha Sentencia: 07/07/2016). La Excm. Corte Suprema de Justicia de la Provincia, en un reciente fallo, expresó: “La previsión del art. 52 bis de la Ley N° 24.240 (incorporado por la Ley N° 26.361) instituye la figura de una “multa civil” a favor del consumidor y a instancias del proveedor. Esta sanción tiene como presupuesto el incumplimiento de obligaciones legales o contractuales y como principio general se aplica desde su entrada en vigencia (ocurrida el 07 de abril de 2.008), aún a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes, conforme lo dispuesto en el artículo 3° del Código Civil”. DRES.: ESTOFAN (CON SU VOTO) – GANDUR – POSSE. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA Sala Civil y Penal. Sentencia: 157. Fecha: 22/04/2.013. Alu Patricio Alejandro Vs. Banco Columbia S.A. S/ Sumarísimo.

Las empresas demandadas, no brindaron una información cierta, clara y detallada, colocando a la actora en total incertidumbre e indefensión; incurrieron en una conducta totalmente desaprensiva e indiferente por los derechos de la actora- como consumidora, lo que resulta inseparable e inadmisibles de parte de un Proveedor que debe actuar con profesionalidad.

En una decisión que comparto, y considero aplicable al caso, se ha resuelto que: “Los daños punitivos se tratan de sumas de dinero que el victimario de un ilícito debe desembolsar en favor de la víctima, no para compensar el daño efectivamente sufrido, sino como sanción impuesta por la norma en virtud del despliegue de determinada conducta, es decir, con función ya no compensatoria sino punitiva. Su función es doble, por un lado sancionador y por el otro disuasivo. Ponen la conducta indebida del proveedor o fabricante y sirven para disuadirlo de seguir asumiendo actitudes generadoras de daños a terceros. Constituye una multa civil que no tiene relación con el daño de la víctima, sino con la actitud del victimario (Schvartz Liliana, "Derecho del Consumidor según la ley 24.240 y el Código Civil y Comercial", Ed. García Alonso, págs.273/274).- Entonces, no son una indemnización por daños sufridos ni tiene por finalidad mantener la indemnidad de la víctima,

objetivo que se consigue con la acción común de daños de carácter netamente resarcitorio o compensatoria; por lo tanto no se encuentran atadas a la medida del daño causado.- En esta línea, Miguel A. Piedecasas sostiene, al destacar algunos de los aspectos más importante de esta figura jurídica, que el daño punitivo tiene el carácter de una multa civil, o sea que se independiza del daño efectivamente sufrido, por lo menos en principio y en referencia a su procedencia (cfr. 2009-1 “Consumidores”, Rubinzal- Culzoni Editores, Santa Fe, 2009, pág. 123/124).- Esta pena está destinada a punir, al margen de los principios, normas y garantías del Derecho Penal, actos de los proveedores que, por sus consecuencias, merezcan sanción; y a la par, a desalentar la realización de actos similares. Es decir, el daño punitivo tiene una función disuasoria que contribuye a la prevención de daños a los usuarios y consumidores.- En otras palabras, las indemnizaciones punitivas buscan el castigo de una conducta reprochable y la disuasión de comportamientos similares, tanto para el condenado como para la colectividad, cumpliendo una doble función (preventiva y punitiva).” (DRES.: COSSIO – MOVSOVICH - CAMARA CIVIL EN DOCUMENTOS Y LOCACIONES - Sala 3 - AVILA AUGUSTO FERNANDO Vs. TELECOM ARGENTINA S. A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS - Nro. Sent: 345 - Fecha Sentencia: 21/09/2016 - Registro: 00046280-03). OTRO: “La ley 26.361, sancionada el 12 de marzo de 2008 y promulgada parcialmente el 3 de abril de dicho año, modificó la ley 24.240 de defensa del consumidor, e introdujo el instituto de los daños punitivos. El actual artículo 52 bis de la ley 24.240 establece lo siguiente: "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". Se trata de una forma más de reparación a través de una multa civil otorgada a la víctima de un daño injusto, para los casos de "inconductas" de los proveedores de bienes y servicios, que se agrega a los clásicos resarcimientos por daños, por la cual se los castiga cuando incurran en incumplimiento de sus obligaciones. Tienen una finalidad disuasiva para que el causante del daño se abstenga de futuras inconductas. En rigor, se trata de una inconducta calificada por la gravedad (confr. Pizarro, Ramón D., Stiglitz, Rubén S., "Reformas a la ley del consumidor", LA LEY 16-03-2009, I- LA LEY 2009-B, 949). Con este sentido, el daño punitivo fue definido como las "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón D., "Derecho de Daños", 2º parte, La Rocca Buenos Aires, 1993, pág. 291 y ss.)” (Cámara Civil y Comercial Común - Sala Única, Sent. N° 75 de fecha 03/06/2016).

En relación a ello, adhiero al criterio jurisprudencial que ha interpretado que: “No caben dudas que tanto la letra del artículo 52 bis de la Ley n° 24.240, como el espíritu del legislador no consideran necesario la presencia del “factor subjetivo”. Esto último se evidencia tomando en consideración, que desde su implementación en el año 2008, diversos proyectos -siguiendo a calificada doctrina- procuraron la introducción del “factor subjetivo”, sin haber tenido recepción favorable en el ámbito legislativo, manteniendo así su redacción primigenia. Tal idea se vio reforzada en el año 2018 con la sanción de la Ley n° 27.442 (Ley de Defensa de la Competencia, publicada en el B.O. del 15/05/2018), en donde en el artículo 64 se incorporó legalmente la figura de los “daños punitivos” con una redacción idéntica a la del artículo 52 bis de la Ley n° 24.240, sin ningún requisito específico (“factor subjetivo”). De dicho antecedente, surge en forma clara que la existencia de dolo o culpa grave no constituye un requisito al momento de valorar la procedencia o no del daño punitivo previsto por la Ley de Defensa de Consumidor”. (Cámara Civil y Comercial Común – Concepción,

Sent. N° 127 de fecha 13/05/2022).

En cuanto al monto de la referida multa civil, se ha establecido que: “El art. 52 bis de la ley 24.240 dispone que la multa debe graduarse considerando la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, con independencia de las otras indemnizaciones que correspondan, agregándose como pautas de interpretación propuestas por la doctrina y aplicada por los jueces, la índole del hecho generador, proporcionalidad de la sanción con la gravedad de la falta, su repercusión social, peligro de la conducta del accionado en los términos del beneficio que obtiene, perjuicio que la infracción genera en el consumidor, grado de intencionalidad, gravedad de los riesgos o afectaciones sociales generados, existencia de reincidencia, etc..” (DRAS.: DAVID – RUIZ - CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 1 - LECUONA DANIEL CESAR Vs. HSBC BANK ARGENTINA S.A. S/ ESPECIALES (RESIDUAL) - Nro. Sent: 272 - Fecha Sentencia: 07/07/2016 - Registro: 00045713-06).

Estimo que, en el presente caso, concurren los requisitos de aplicación de la norma de daño punitivo, en cuanto la demandada, nunca demostró una conducta que facilite la solución o atienda el reclamo de la parte actora; esta actitud evidencia una indiferencia por parte de la demandada, impropia e inadmisibles en una relación de consumo, en la que la parte actora se vió sumida en una situación de total impotencia, por la falta de información brindada por los demandados en tiempo y forma.

Si bien fueron receptivas de los constantes reclamos efectuados por la actora, y efectuaron sin cargo las reparaciones correspondientes, y cubiertas por la garantía otorgada, no cumplieron adecuadamente con el deber de información que resulta del art. 4 de la Ley N° 24.240 y 1100 del CCyCN, generando en la actora aflicciones y frustraciones que debieron y pudieron evitar. No dieron la debida contención a la actora, lógicamente frustrada en las expectativas por que su contrato con la empresa demandada, sea cumplido y efectivizado de la forma pactada, es decir haber podido volver al país para la fecha indicada, sin necesidad de tener que quedarse en Londres más tiempo de lo pensado. La privaron de información en base a la cual podría haber adoptado otras decisiones o medidas o reclamos, vulnerándose el deber de trato digno que consagra el art. 8 bis de la Ley N° 24.240.

Por lo expuesto considero que las demandadas no dieron a la actora el trato digno y equitativo que manda el art. 8 bis de la Ley N° 24.240 y 1097 del CCyCN, generándole afecciones espirituales y colocándola en situación indigna, que hace aplicable la sanción prevista en el art. 52 bis de la Ley N° 24.240, conforme dispone el último párrafo del art. 8 bis de la misma. Es que considero necesario evitar que, en lo sucesivo, las demandadas repitan conductas como las señaladas en este pronunciamiento, y no cumplan adecuadamente con sus deberes de información y trato digno hacia todo consumidor.

En forma coincidente, en su dictamen fiscal, la Sra. Agente Fiscal, con argumentos que comparto y hago propio para este caso, expresa: “V. La suscripta advierte que el obrar de la firma accionada es manifiestamente desaprensivo y antijurídico, dado que incurrió en severas violaciones del plexo tuitivo del consumidor. Se advierte con claridad que Despegar le propinó un trato ostensiblemente indigno a la consumidora en un momento de hipervulnerabilidad de la misma. En otras palabras, jamás le ofreció un mecanismo que permita modificar las fechas del aéreo adquirido, como tampoco le brindó – en tiempo oportuno – una alternativa de cumplimiento de las prestaciones contratadas. Lisa y llanamente, desamparó a la actora – quién, dicho sea de paso, padece hipotiroidismo – en Inglaterra so pretexto de que era la aerolínea quien únicamente podía solucionarle su problema, y no ella por ser una mera intermediaria entre ambas. Lo expuesto quedó acreditado con los abundantes correos electrónicos que la Srita. Fernández y Despegar intercambiaron (incluso desde

antes del inicio de la pandemia de COVID-19) y con las capturas de pantallas de los chats que mantuvo con la empresa desde el exterior, donde la demandada únicamente le brindaba respuestas evasivas e insuficientes. Pero ello no es todo, ya que la cabal prueba del desinterés de Despegar con la consumidora se puede observar en aquellos emails que la proveedora la remitió a la Srita. Fernández inmediatamente después de haberle informado la cancelación del aéreo, para conocer cómo estuvo su viaje y si había salido todo bien en su regreso a Buenos Aires. En este marco, cabe recordar que el deber de trato digno “reproduce el modelo del art. 42 de la CN. Impone al proveedor, el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios mediante la adopción de medidas de acción positiva. Se espera que quien actúa como profesional en el escenario del mercado, asuma un comportamiento ajustado al rol que el propio sistema le reconoce () Atenderlo, supone arbitrar los mecanismos necesarios a tal fin: habilitar centros de atención al cliente de acceso real y efectivo (6), capacitar a quienes ejercen la representación del proveedor o son su cara visible frente al consumidor o usuario y diseñar procedimientos y herramientas adecuados para dar respuestas satisfactorias en tiempos razonables. Supone, además, respetar la esfera íntima del consumidor, sin invasión indebida o injusta (7). Importa facilitar el acceso a los bienes y no restringirlo (8), respetar la libertad, la autodeterminación y los tiempos en que el consumidor desea manifestarse” (JPAZE, María B.; “El respeto a la dignidad del consumidor: regulación en el sistema protectorio especial y en el Código Civil y Comercial. Propuesta del Proyecto de Ley de Defensa del Consumidor”; LL Online AR/DOC/3622/2019). Cabe inferir entonces, que en el caso de marras, la accionada no solo incumplió las disposiciones del Art. 8 de la LDC, sino también con el deber de información. Ello así porque las “respuestas” brindadas por Despegar (vía email) fueron absolutamente insuficientes. Así, en un caso similar al de marras – en el cual también se demandó a Despegar – se sostuvo que “en su carácter de vendedor profesional, debe desarrollar una adecuada y diligente conducta, ya sea brindando la información e instrucciones necesarias al cliente acerca del viaje, asesorando en la elección del organizador y su solvencia, detectar posibles deficiencias en la diagramación del viaje, etc. De ello se deriva que tiene obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz, que en el caso no se comprobó. Nótese que las respuestas a los reclamos efectuados fueron por demás insuficientes, con información deficiente e incompleta. En este sentido, la actitud desplegada por la accionada debe juzgarse contraria a los deberes de información y trato digno (arts. 4 y 8 bis, Ley 24240; arts. 1097 y 1100, Código Civil y Comercial). Ello así, pues no parece serio el comportamiento emanado de un comerciante profesional con el grado de especialización de la demandada, quien, aun teniendo en cuenta las excepcionales circunstancias producidas por la situación de emergencia sanitaria causada por la pandemia de Covid19, no se condujo con la profesionalidad adecuada. Por ello, se confirma la responsabilidad endilgada respecto de las reservas analizadas. (En el caso, el actor al no poder hacer uso de los servicios contratados, realizó los reclamos pertinentes, sin éxito alguno)” (CNCom. Sala B; “M. M. A. vs. Despegar.com.ar S.A. s. Sumarísimo”; Sentencia de fecha 15/09/2022; RC J 5537/22). En igual sentido, en un caso local el Címero Tribunal de la provincia sostuvo que “en la valoración del comportamiento de la demandada () se comprueba en el caso una certera afectación de los derechos e intereses del consumidor, producto de la conducta groseramente negligente por parte de la agencia de viajes demandada, quien, tratándose de un empresa profesional, de reconocida trayectoria comercial -cfr. nociones de hecho pertenecientes a la experiencia común - art. 33 CPCC- remunerada, ha incurrido en un equívoco -inaceptable- propio de un neófito en la materia, provocado trastornos al viajero derivados esencialmente de su falta de diligencia e información oportuna sobre la cancelación de pasajes y horarios correcto que correspondía al adquirido; advirtiendo que dicha conducta hace al propio objeto de su actividad -coordinar correctamente los viajes contratados- por lo que una falta de este tipo deviene inexcusable y denota negligencia grave en su accionar() Y la conducta señalada configura también una omisión en el deber de colaboración emergente del principio de la buena fe,

todo lo cual indudablemente reviste suficiente gravedad para justificar la aplicación de esta multa civil sancionatoria, ejemplificadora, de finalidad preventiva y disuasiva (art. 52), luciendo el razonamiento sentencial conforme a las reglas de la sana crítica, del sentido común. Piénsese si se trataba de un menor, o de una persona enferma, o de quien no contara con recursos suficientes para sortear la contingencia, supuesto en donde las consecuencias seguidas del grosero incumplimiento incurrido hubieran sido aún más graves, lo que se procura evitar a partir de la imposición de este tipo de sanciones” (CSJT; Sentencia N° 25 de fecha 16/02/22). A mayor abundamiento, es dable resaltar que el fundamento esgrimido por Despegar no resulta procedente, puesto que el carácter de intermediaria (Agencia de Viajes) de la accionada no impide atribuirle responsabilidad cuando se demuestra – como en la especie – que no actuó con diligencia. En efecto, se tiene dicho que “la agencia de turismo demandada, en virtud de la estructura empresarial y trayectoria que ostenta, debió extremar su diligencia a los fines de evitar que sus clientes () se vieran sometidos a situaciones angustiantes como las descritas () Es que cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor será la obligación que resulte de las consecuencias posibles de los hechos (art. 902 C.C.) y su responsabilidad será mayor por la confianza especial que el contratante (el turista) deposita en él (art. 909 C.C.). Este deber no desaparece ni se atenúa frente a contratiempos () pues en tales casos se espera que el empresario redoble su esfuerzo y diligencia para procurar que todos aquellos que intervienen en la prestación del servicio - entre ellos las terminales aéreas - brinden a los pasajeros respuestas y/o alternativas plausibles ante situaciones como la descrita; conducta que no fue observada por los demandados” (CCCC, Sala I; Sentencia N° 206 de fecha 19/05/21). En suma, a criterio del MPF, en el caso de marras el accionado incurrió en los dos supuestos previstos por el Art. 52 bis de la LDC que habilitan la procedencia del daño punitivo, esto es, incumplimiento de obligaciones legales (Arts. 4 y 8 de la LDC) y contractuales. Respecto de este instituto calificada doctrina entiende que “los daños punitivos se conceden para sancionar al demandado (sujeto dañador) por haber cometido un hecho particularmente grave y reprobable con el fin de disuadir o desanimar acciones del mismo tipo” (KEMELMAJER DE CARLUCCI, Aída R.; ¿Conviene la introducción de los llamados Daños Punitivos en el derecho Argentino?; Anales de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires; Segunda época; Año XXXVIII, Número 31; Año 1993; Bs. As.; Pag. 88). En similar sentido se ha expresado en jurisprudencia que “los daños punitivos que autoriza el artículo 52 bis de la Ley 24240 (según redacción de la Ley 26361) persiguen tres funciones: 1) sancionar al causante del daño que derivó de una conducta intolerablemente nociva; 2) hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos a través de la actividad dañosa; 3) La imposición de estas multas tendrá por efecto prevenir o evitar la reiteración de este tipo de evaluaciones económicas. Esta tercera cara de la multa civil, persigue un efecto disuasivo que impida la concreción del hecho dañoso” (CNCom, Sala D, “Castañon, Alfredo José vs. Caja de Seguros S.A. s. Ordinario”; sentencia de fecha 09/04/2012; RC J 5069/12). En efecto, la incorporación del daño punitivo en la legislación de consumo “se basa en un cambio de visión jurídica de la antiguamente denominada ‘responsabilidad civil’, donde la finalidad perseguida solo se centraba en la vuelta de las cosas al estado anterior al hecho dañoso, para arribar a un concepto más amplio conocido como ‘derecho de daños’ donde ya no sólo la finalidad se ubica en la faz indemnizatoria sino también en la prevención y en la sanción-disuasión” (BOQUÍN, Gabriela F – RODRÍGUEZ, Gonzalo M.; La defensa del consumidor; Ed. D&D; Buenos Aires; Año 2017; Pag. 188). Asimismo, “cabe señalar que el consenso dominante sobre la materia, tanto en el derecho comparado como en nuestra doctrina, es el de que las indemnizaciones o daños punitivos únicamente proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el ‘dolo o la culpa grave’ del sancionado, o por la obtención de enriquecimientos derivados del ilícito, o en ciertos casos, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia un menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva” (CNCom, Sala A; “Razzini, Diego vs. Ford Argentina S.A. s. Ordinario”;

sentencia fecha 20/12/2011; RC J 9226/12). En este marco, y a fin de evitar que la conducta del accionado se reitere en perjuicio de otros clientes actuales o futuros, corresponde aplicarle la sanción dispuesta en el Art. 52 bis de la LDC, quedando a prudencia de V.S. la fijación de su monto. VII. En virtud de lo expuesto, a criterio de este Ministerio Público, corresponde aplicar a la demandada la multa prevista por el Art. 52 bis de la LDC, quedando a criterio de V.S. la fijación de su monto”.

En base a tales consideraciones y fundamentos, considero procedente el reclamo de daño punitivo formulado por la parte actora, condenando a las demandadas a abonar por tal concepto la suma de \$5.000.000 (Pesos Cinco Millones), a la fecha de esta sentencia, con más intereses a calcular conforme tasa activa promedio mensual del Banco Nación Argentina desde 23/02/2024, y hasta su total y efectivo pago.

**VI. Costas:** Atento a los resultados arribados, las costas del presente juicio se imponen a la demandada, DESPEGAR.COM.AR, por resultar vencida en autos (art. 61 CPCyCT - Ley N° 9531 - Ex art. 105 Ley N° 6176).

Por ello,

**RESUELVO:**

**I.- NO HACER LUGAR**, a las excepciones de incompetencia, falta de legitimación pasiva o falta de acción, y de inaplicabilidad de la Ley N° 24.240, interpuestas por la parte demandada, Despegar.com.ar, por intermedio de su letrado apoderado Dr. Javier H. Navarro Muruaga, conforme las razones consideradas.

**II.- HACER LUGAR A LA ACCIÓN DE CONSUMO** interpuesta por la Sra. **LUCÍA FERNÁNDEZ**, DNI n° 36.358.817, por medio de su letrado apoderado Dr. Santiago Peral, en contra de la empresa **DESPEGAR.COM.AR S.A.**, CUIT n° 30-70130711-5. En consecuencia **SE CONDENA** a Despegar.com.ar a que, en el plazo de diez días de notificada la presente, abone a la actora Lucía Fernández: 1) la suma de pesos que sea equivalente al valor que, al momento del pago, le permita adquirir un pasaje aéreo, con iguales o similares características a los adquiridos por medio de la empresa demandada, en temporada equivalente; 2) la suma de pesos que sea equivalente al valor que, al momento del pago, le permita adquirir la cantidad de € 2.339,43 (Euros Dos Mil Trescientos Treinta y Nueve con 43/100), según cotización oficial del Banco Nación Argentina. Dichos valores serán determinados en la forma prevista por el artículo 618 del CPCyCT (Ley N° 9531), en etapa de ejecución de sentencia. 3) La suma de \$10.000.000 (Pesos Diez Millones) en concepto de daño moral y daño punitivo. En todos los casos, a las sumas resultantes se deberán adicionar los intereses a calcular conforme está establecido en cada rubro en particular.

**III.- COSTAS**, se imponen a la parte demandada, DESPEGAR.COM.AR, por resultar vencida, conforme lo considerado (art. 61 CPCyCT - Ley N° 9531 - Ex art. 105 Ley N° 6176).

**IV.- RESERVAR** pronunciamiento de honorarios para su oportunidad.

**HÁGASE SABER.**- 4081/20 MAB

**DR. PEDRO MANUEL RAMON PEREZ**

**JUEZ**

**JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMUN - 8a. NOM.**

**Actuación firmada en fecha 22/02/2024**

Certificado digital:

CN=PÉREZ Pedro Manuel Ramón, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20146618759

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