

Expediente: **4246/20**

Carátula: **ALLENDE PONCE DE LEON SANTIAGO C/ VIAJES ONLINE S.A. S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **02/07/2024 - 00:00**

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

20342832432 - ALLENDE PONCE DE LEON, SANTIAGO-ACTOR/A

90000000000 - VIAJES ONLINE S.A., -DEMANDADO/A

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1

ACTUACIONES N°: 4246/20



H102315019039

JUICIO: ALLENDE PONCE DE LEON SANTIAGO c/ VIAJES ONLINE S.A. s/ PROCESOS DE CONSUMO (Expte. n° 4246/20 – Ingreso: 29/12/2020).

San Miguel de Tucumán, 1 de julio de 2024.

Y VISTO:

Para dictar sentencia en el presente juicio, del cual;

RESULTA:

1. El 21/03/2023 se presentó Santiago Allende Ponce de León, DNI n.° 34.838.175, con el patrocinio letrado de Augusto Bruchmann e inició acción de consumo en contra de Viajes Online SRL (VOLALÁ) CUIT n.° 30-711951306. Solicitó que se condene a la demandada a pagar el monto equivalente a un pasaje aéreo con destino a Europa (Buenos Aires- Londres) o lo que en más o en menos surja de las probanzas de autos. Reclamó el pago de una multa de \$500.000 en concepto de daño punitivo y \$400.000 en concepto de daño moral. Solicitó también que se publique la sentencia en un periódico de gran circulación.

Afirmó que el 17/07/2019 realizó la compra de un pasaje aéreo a través de la agencia de viajes VOLALÁ (n.° de pedido VL-119849, Código de Reserva OTTVWH) con itinerario de ida Buenos Aires- Londres (10/05/2020) y vuelta Madrid-Buenos Aires (10/06/2020) por la suma de \$43.470, compra que fue abonada en seis cuotas con su tarjeta de crédito Visa del Banco BBVA Francés. Relató que, por razones de público conocimiento en la pandemia por COVID-19 el itinerario fue suspendido y que, luego de realizar gestiones orientadas al cambio y/o reembolso del pasaje, el 12/06/2020 le enviaron un ticket abierto denominado Billete Electrónico 1253328386645. Manifestó que intentó comunicarse con la empresa a través de diversos medios a los fines de que le informen cómo utilizar dicho billete y nunca obtuvo una respuesta. Señaló que, al vencerse el plazo de utilización del billete tuvo que solicitar el reembolso del pasaje y le comunicaron que ello iba a demandar un tiempo aproximado de dos meses para acreditarse el dinero, lo que no fue cumplido. Aclaró que el 20/05/2021 le informaron que la demandada había solicitado al intermediario entre la

empresa y British el comprobante de devolución. Remarcó que, además de que no tuvo solución respecto al reembolso, le derivaron con la aerolínea que él no contrató. Indicó que el 16/09/2021 se puso en contacto con la aerolínea, la que le informó que era la agencia de viajes la responsable de cualquier tipo de devolución. Cuestionó que la demandada nunca ofreció un mecanismo que permita recuperar lo abonado ni modificar las fechas de los servicios contratados. Se quejó que la comunicación con la demandada fue prácticamente imposible.

Reclamó el reembolso del monto pagado como deuda de valor según el precio de un pasaje al momento del pago. Justificó el rubro daño moral en la frustración de la legítima expectativa e ilusión del viaje que ya había pagado. Solicitó que se valoren las molestias derivadas de la falta de respuestas y soluciones. Entendió que la conducta de la demandada debe interpretarse como un intento de evadir responsabilidades demostrando desinterés por los derechos del consumidor.

Solicitó que se capitalicen los intereses desde la fecha del traslado de la demanda.

2. Mediante sentencia del 01/08/2023 la Sra. Jueza subrogante que entonces conocía en la causa se declaró competente para entender en el proceso.

Por decreto del 02/10/2023 se ordenó correr traslado de la demanda y se citó a la accionada a la audiencia prevista por el artículo 466 del Código Procesal Civil y Comercial Ley n.º 9531 (en adelante CPCC). La audiencia se celebró el 07/05/2024 sin que se apersone la parte demandada.

En ese acto se proveyeron las pruebas.

El 24/06/2024 emitió dictámen la representante del Ministerio Público Fiscal y mediante proveído del 25/06/2024 los autos fueron llamados a despacho para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1. Hechos conducentes. El actor reclama el resarcimiento de las consecuencias derivadas del incumplimiento de la demandada respecto a la contratación de pasajes aéreos internacionales. Pretende el reintegro de lo pagado más una indemnización por los daños y perjuicios y la aplicación de una multa en concepto de daño punitivo.

En este contexto, la particularidad que tiene el caso es que la demandada no contestó demanda. En estos casos se ha entendido que “[l]a falta de contestación de demanda, en lo que a la apreciación de los hechos se refiere, constituye una presunción simple o judicial que incumbe exclusivamente al juez en oportunidad de dictar sentencia, establecer si ese silencio es o no susceptible de determinar el acogimiento de la pretensión del actor” (Cám. Civil y Comercial Común, Sala 2, “QBE vs. González”, Sent. 311 del 16/06/2017). Así, conforme lo definió nuestra Corte Suprema, “si bien la falta de contestación de la demanda no exime al actor de la necesidad de probar su derecho, se crea una presunción *iuris tantum* a su favor, la que debe ser destruida por la prueba del demandado” (CSJT en “Vitalone vs. Wardi”, Sent. 171 del 13/06/2006).

2. Marco normativo. La adquisición de pasajes aéreos invocada por el actor (como destinatario final) fue contratada por intermedio de una empresa que desarrolla de manera profesional la comercialización de ese tipo de servicios y demás prestaciones con fines turísticos. Ello enmarca la cuestión como una relación de consumo regulada por las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor n.º 24.240 y modificatorias (en adelante LDC) en consonancia con lo normado por los artículos 1092 y consecuentes del Código Civil y Comercial (en adelante CCCN).

Con independencia de la competencia que en el caso ya fue resuelta mediante sentencia del 01/08/2023, debe recordarse que, aún si el artículo 63 de la LDC dispone que para el supuesto de

contrato de transporte aéreo “se aplicarán las normas del Código Aeronáutico y los tratados internacionales” ello no significa una exclusión de las normas de la LDC. Al interpretar tal disposición se ha entendido que existen dos argumentos referidos a la aplicabilidad de la LDC: el rango constitucional de la protección de los derechos de consumidores y usuarios (cfr. art. 42 de la Constitución Nacional); y su carácter de orden público. Por ello, ante la duda –si la hubiere–, sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la que resulte más favorable al consumidor. Esto es así porque “[l]as relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley [la LDC] y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica” (Barreiro, K., “Los derechos de los pasajeros y la necesidad de reforma del Código Aeronáutico”, en La Ley 20/02/2018, AR/DOC/246/2018). Idéntica solución de aplicación prioritaria de la normativa consumeril se alcanza con la aplicación de las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación en materia de consumidor, las cuales –a diferencia de la Ley 24.240- no excluyen ni subordinan su aplicación para los contratos de transporte aéreo (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala F, Sent. del 08/03/2024 en “Miller c. Latam Airlines”, La Ley, AR/JUR/19399/2024). En idéntico sentido se ha señalado que: “[l]as normas de defensa del consumidor presentes en el Código Civil y Comercial de la Nación se aplican directamente y no de modo supletorio al contrato de transporte aéreo, ya que no existe norma alguna en el ordenamiento jurídico que excluya o limite su aplicación” (CNCom. Sala B, “M. F. S. y otro c/Iberia Líneas Aéreas S.A, y otro s/ordinario” Fecha: 12/06/2018. Publicado en: LA LEY 24/09/2018, RCCyC 2018 (octubre), 01/108/2018, 173. Cita online: AR/JUR/36515/2018).

3. Los hechos. A los fines de demostrar el vínculo contractual entre las partes, el actor ofreció esencialmente prueba instrumental.

3.1. Con la demanda se acompañaron impresiones de pantalla de correos electrónicos. De allí surge que el 17/09/2019 VOLALÁ (clientes@volala.com.ar) remitió a Santiago Allende (santiallende1@icloud.com) el voucher con ticket electrónico identificado como Nro. de pedido VL-119849 y Código de Reserva OTTVWH. En un correo del 19/04/2021, Volalá (atencion@volala.com.ar) informó al Sr. Allende el trámite de la gestión de devolución de tickets y puso en conocimiento que el plazo para que el pedido se concrete puede demorar algunos meses; mensaje que fue respondido por el actor el mismo día. El 16/05/2021 la demandada informó al actor que se solicitó al consolidador (intermediario entre Volalá y British) el comprobante de devolución. El 15/06/2021 el actor remitió nuevo mensaje consultando la razón por la cual no se acreditó el dinero. En un correo remitido por itinerary@amadeus.com al actor se adjunta un Ticket Electrónico a su nombre referido a un vuelo (BA 244) de British Airways para la fecha 10/05/2020 con origen Buenos Aires y destino Londres. Se consigna como vuelo de regreso el 10/06/2020 operado por Iberia con origen Madrid y destino Buenos Aires.

En similar sentido se adjuntaron capturas de pantalla de un servicio de mensajería instantánea (chat) con la firma Volalá de donde surgen consultas realizadas (probablemente por el actor) en fechas: 21/09/2020, 23/09/2020, 25/09/2020, 28/09/2020, 16/10/2020, 02/11/2020, 03/12/2020, 17/03/2021, 25/03/2021, 13/04/2021, 15/06/2021, 21/06/2021, 29/06/2021, 03/08/2021, 10/08/2021, 08/09/2021 y 30/09/2021. En muchos de esos mensajes el remitente cuestiona la falta de respuestas de Volalá.

Se acompañó también resumen de cuenta de tarjeta de crédito Visa del Banco BBVA con fecha de vencimiento 07/10/2019 que incluye un cargo de British Airways por \$7.103,70 y otro cargo de Volala.com.ar por \$848,18.

3.2. A instancias de la parte actora se produjo prueba de reconocimiento el que se practicó por Secretaría y consta en la nota actuarial del 28/05/2024. Allí se procedió a acceder al correo

electrónico del actor Santiago Allende Ponce de León (santi_allende_89@hotmail.com) y se constató que la documentación ofrecida corresponde con los correos electrónicos remitidos del mail antes mencionado a la dirección clientes@volala.com.ar en fechas 17/09/2019, 28/01/2020, 14/04/2020, 20/04/2020, 05/05/2020, 07/05/2020, 21/05/2020, 05/06/2020, 10/06/2020, 11/06/2020, 12/06/2020, 16/09/2020, 30/09/2020, 20/10/2020, 19/04/2021, 16/09/2021; y los que se corresponden también con los correos electrónicos recibidos desde clientes@volala.com.ar en fechas 20/04/2020, 05/05/2020, 21/05/2020, 05/06/2020, 10/06/2020, 11/06/2020, 12/06/2020 y 19/04/2021.

En ese acto se accedió al perfil de Facebook del actor y se constató que los mensajes del actor con el perfil de la firma Volalá coinciden con las capturas de pantalla adjuntadas con la demanda.

También se accedió al sitio <https://volala.com.ar/terminos-y-condiciones/> y se realizaron capturas de pantalla de las disposiciones allí contenidas.

3.3. En el plano probatorio cabe destacar también que la demandada no se apersonó a estar a derecho pese a haber sido correctamente notificada en su domicilio de Av. Cabildo 4447, 1° Piso, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (conforme surge de Cédula Ley 22.712 agregada el 10/04/2024). Cabe destacar que ese domicilio coincide con la información contenida en los términos y condiciones declarados por la empresa y por los datos fiscales publicados en la misma página web.

La omisión de contestar demanda en la que incurrió la accionada debe valorarse e interpretarse también a la luz de la obligación de colaboración que pesa sobre los proveedores en las relaciones de consumo, quienes tienen la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio (art. 53, tercer párrafo, de la LDC). A este respecto, la Corte Suprema local ha dicho que le corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión, pues, el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor” (CSJT, en “Esteban vs. Cervecería”, Sent. 590 del 25/04/2019).

4. Incumplimiento contractual. Con la prueba analizada –y la presunción arriba comentada– es posible afirmar la existencia de un incumplimiento de la parte demandada respecto a la prestación contratada. Se acreditó así que el actor contrató un pasaje aéreo por medios electrónicos, que el vuelo se suspendió y que, luego de solicitado el reembolso, éste no fue cumplido.

Tal incumplimiento facultaba al Sr. Allende a proceder conforme a cualquiera de las opciones previstas por el artículo 10 bis de la LDC. En este caso, el actor reclama una rescisión del contrato en los términos del inciso “c” de ese artículo con restitución de lo pagado. En particular, corresponde resaltar que el accionante no solicita la restitución nominal de las sumas de dinero dadas en pago, sino que reclama el equivalente al valor de pasajes en avión con los destinos contratados. Entiendo que tal solicitud es razonable. En efecto, es un hecho basado en la experiencia común (art. 127, CPCC) que el valor de los pasajes aéreos internacionales está determinado por factores globales y la cotización de la moneda extranjera en la que suelen ser representados. Según el principio de reparación plena del artículo 1740 del CCCN, se debe propender a la restitución del damnificado al estado anterior al hecho dañoso y el reconocimiento de una obligación de pagar una suma de dinero

equivalente a la prestación contratada es una medida adecuada que se corresponde con los parámetros fijados en el artículo 772 del CCCN y evita que las vicisitudes del contexto económico desnaturalicen la condena.

Es por estos motivos que se dejará sin el contrato que vinculaba a las partes por imperio de la rescisión contractual planteada por el actor. Sin embargo, cabe efectuar una precisión terminológica a los fines de efectuar una correcta hermenéutica de los alcances del artículo 10 bis LDC. Si bien el inciso "c" utiliza el término rescindir, lo correcto jurídicamente hubiera sido la utilización por parte del legislador del término resolver, puesto que en esencia lo que regula la norma es la resolución por incumplimiento en el caso de los contratos de consumo. Lo expresado resulta evidente si se tiene presente que la rescisión unilateral consiste en la facultad acordada a cualquiera de las partes de dejar sin efecto el contrato por su sola voluntad, sin expresión de causa. En cambio, la resolución constituye otra de las categorías extintivas del contrato que contempla el CCCN, que si bien se activa por decisión de una de las partes, en este caso, la extinción se produce a raíz de un hecho posterior a la celebración del contrato, previsto por la ley o por los contratantes en forma expresa o implícita. A diferencia de la rescisión unilateral, para la que basta la sola estipulación de las partes o la disposición de la ley, la resolución siempre está sujeta a un hecho sobreviniente (*cfr.* Zentner, Diego, "Modos de extinción de los contratos" en: Gherzi Carlos A. - Weingarten Celia -dirs.- Manual de contratos civiles, comerciales y de consumo, 4° edición actualizada, La Ley, Buenos Aires, 2018, pp. 183-184).

Los supuestos de resolución contractual provienen de diversas causas en el CCCN: incumplimiento contractual (arts. 1078, 1088, 1089, 1093 y cctes. CCCN); condición resolutoria (arts. 343, 348 y cctes. CCCN) y plazo resolutorio (arts. 350 y ss. CCCN), con la particularidad que en estos casos no es necesaria una declaración extintiva. Es indudable que la hipótesis de mayor trascendencia por su amplio campo de actuación en los contratos - asimismo la más abarcada por la regulación del CCCN- es la resolución que proviene del incumplimiento contractual (Cfr. Zentner, Diego, "Modos de extinción de los contratos" ob. cit., págs. 184 y 185). Si bien por esencia la resolución por incumplimiento requiere de un incumplimiento esencial de la prestación cuya apreciación depende de factores objetivos y subjetivos (art. 1084 del CCCN), cabe resaltar que el art. 10 bis inciso "c" de la LDC no requiere para la operatividad de la resolución contractual, el previo emplazamiento al deudor para que cumpla por un plazo perentorio no menor de quince días bajo apercibimiento de resolución (arts. 1087 y 1088 CCCN). Por lo tanto, en el caso de los contratos de consumo resulta suficiente la mera comunicación de la decisión de resolver el contrato, puesto que por no tratarse de un requisito establecido en el régimen especial protectorio del consumidor, no cabe exigir un emplazamiento previo para tornar operativa la extinción de un contrato de consumo ante un supuesto de incumplimiento, resultando de aplicación lo dispuesto en el art. 1089 del CCCN.

Como consecuencia de la resolución contractual y de conformidad con el art. 772 CCCN se condenará a la demandada a restituir al actor la suma de dinero equivalente al valor de pasajes aéreos sin escalas para los tramos Buenos Aires–Londres y Madrid–Buenos Aires en la temporada correspondiente a los meses de mayo y junio (temporada baja) en fechas similares a las originariamente contratadas, según su cotización al momento de la liquidación del rubro. Al monto que de allí surja se deberá adicionar un interés moratorio del 8% anual desde la fecha del billete electrónico emitido por la demandada en razón de la suspensión del viaje (12/06/2020) hasta la fecha de la liquidación. Desde esta última fecha y hasta el efectivo pago se aplicará la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina (*cfr.* CSJT, en "Vargas vs. Robledo", Sent. 1487 del 16/10/2018).

5. Rubros indemnizatorios. Además del reembolso del monto abonado en concepto de pasajes aéreos, el actor reclamó una indemnización en concepto de daño moral y la aplicación de una multa

por daño punitivo.

5.1. Daño moral. En su demanda el Sr. Allende afirmó que este reclamo excedió una mera molestia o incomodidad y se convirtió en una situación que frustró su legítima expectativa de reprogramar el viaje.

De acuerdo con las pautas del artículo 1738 del CCCN, es posible englobar a los daños no patrimoniales como aquellos que afectan la integridad psicofísica y social de las personas (diferenciándolos de aquellos que afectan la integridad patrimonial). Este rubro hace referencia al daño que provoca la lesión a intereses espirituales de un sujeto, que produce en la persona consecuencias espirituales disvaliosas, que se traducen en un modo de estar diferente al que se encontraba con anterioridad al hecho lesivo, afectándole sus capacidades de entender, de querer y de sentir (Calvo Costa, C. “Daño resarcible. Su concepción a la luz del Código Civil y Comercial”, en La Ley AR/DOC/555/2015).

En el caso no se acercó ningún elemento de prueba que permita acreditar algún tipo de padecimiento que implique la afectación a la integridad del actor o sus afecciones espirituales legítimas (art. 1738, CCCN). Sin embargo, aun cuando en el ámbito contractual no cualquier daño moral origina la responsabilidad del autor del hecho (*cfr.* CSJT, Sent. 250 del 13/05/2013), nuestros tribunales han entendido que en materia de derecho del consumidor es necesario valorar si la índole del hecho generador de la responsabilidad torna previsible la experimentación de un daño moral, acorde con el curso natural y ordinario de las cosas (Cám. CCC, Sala 2, Sent. 219 del 04/05/2018).

A los fines de valorar la procedencia del rubro en este caso tengo en cuenta en especial el estado de incertidumbre en que se vió colocado el actor luego de la cancelación del vuelo. Se destaca además que la accionada tuvo una conducta omisiva ante los reiterados requerimientos del actor, lo que lo dejó en un estado de desamparo teniendo en cuenta que la firma accionada no posee local comercial o sucursal alguna en esta provincia. Todo ello permite inferir la existencia de malestares que, en un consumidor, exceden una mera molestia y son susceptibles de configurar perjuicios extrapatrimoniales. Por tales motivos entiendo que la resarcimiento reclamado por el daño extrapatrimonial debe prosperar.

En lo que refiere a la determinación de la cuantía del resarcimiento del rubro, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha fijado algunas pautas generales de cuantificación: (i) el rubro tiene carácter resarcitorio e incluye las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida; (ii) su fijación debe tener en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, la entidad del sufrimiento causado y no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material; (iii) la tarea del juez es darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido; (iv) se reconoce que el dinero es un factor inadecuado de reparación pero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para reestablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales; (v) la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado (CSJN, en “Baeza”, Sent. del 12/04/2011, Fallos 334:376; y en similar sentido se ha expedido la CSJT, en “Díaz”, Sent. 1076 del 06/08/2018).

Particularmente, corresponde señalar que el artículo 1741 del CCCN prescribe que el monto de la indemnización por las consecuencias no patrimoniales debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas. Este criterio de cuantificación significa la recepción de la elaboración doctrinaria y jurisprudencial que entiende que, si bien los daños morales son inconmensurables (aunque no necesariamente imborrables, graves, traumáticos), pueden y deben lograrse consensos sobre los montos indemnizatorios. Por ello lo que hay que medir en números no es el daño sino las satisfacciones que puede lograr cada

indemnización (cfr. Cám. CCC, Sala 1, en “Capisano vs. Caja de Seguros”, Sent. 110 del 31/03/2023 que sigue en este punto a Zavala González).

En base a estos fundamentos estimo correcto cuantificar la partida indemnizatoria en **\$719.999**. Para la estimación de este rubro y a los fines de arribar a una resolución razonablemente fundada (art. 3 CCCN), se tuvo presente el valor al día de la fecha de un Smart TV por tratarse de un bien de consumo susceptible de permitirle al actor acceder a servicios de consumo y esparcimiento que le posibiliten compensar las angustias y el sufrimiento padecido a raíz del daño que se busca resarcir (cfr. <https://www.fravega.com/p/smart-tv-led-4k-50-philips-50pud7408-77-502582/>). A dicha suma se adicionará intereses a calcular: a) desde la fecha del billete electrónico emitido por la demandada en razón de la suspensión del viaje (12/06/2020) hasta la fecha de esta sentencia, aplicando una tasa del 8% anual (art. 1748, CCCN); y b) desde esta sentencia hasta el efectivo pago se aplicará la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

5.2. Daño punitivo. El actor solicitó también la aplicación de la multa prevista por el artículo 52 bis de la LDC la que estimó en la suma de \$500.000.

En términos generales los daños punitivos han sido definidos por la doctrina como “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, R.D., Daño Moral, Buenos Aires: Hammurabi, 1996, p. 453). Por otra parte, Alejandro Chamatropulos sostiene, en una definición más amplia y precisa, que: “Los daños punitivos o multas civiles son sanciones de carácter civil y de origen legal, que pueden implicar no sólo una obligación de dar sino también de otra índole, disuasiva, accesorio, de aplicación excepcional, que se impone al condenado en ciertos casos en los cuales el mismo ha actuado con dolo o culpa grave, generalmente con el fin de evitar que el mismo conserve ganancias (económicas, políticas o de otra especie) derivadas de su accionar ilícito, no obstante haber pagado las indemnizaciones correspondientes, aunque también su aplicación procede en otros supuestos en los cuales puede justificarse para castigar y prevenir conductas que merezcan un grado muy alto de reprochabilidad por parte de la sociedad” (Chamatropulos, D.A., Estatuto del Consumidor Comentado, Buenos Aires: La Ley, 2016, T. II, pp. 257-258).

En lo que respecta a la procedencia de esta multa corresponde recordar los conceptos doctrinarios y jurisprudenciales receptados por la Corte Suprema de la provincia. Se ha definido así que los daños punitivos son aquellos otorgados para castigar al demandado por una conducta particularmente grave, y se distingue una doble función del instituto: la disuasión de daños conforme con los niveles de precaución deseables socialmente y la sanción del dañador (CSJT en “Nuñez”, Sent. 513 del 11/05/2016). Se entendió también que los daños punitivos son excepcionales, pues proceden únicamente frente a un grave reproche en el accionar del responsable, en supuestos de particular gravedad, por lo que no cualquier incumplimiento puede hacer dar lugar a la fijación del concepto (CSJT, en “Rodríguez”, Sent. 1399 del 22/12/2015). Desde el punto de vista subjetivo –también según los conceptos receptados por el Máximo Tribunal local– la conducta del proveedor debe ser gravemente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial, requiriendo una particular subjetividad en la conducta del dañador que va más allá de la mera negligencia (CSJT en “Ávila”, Sent. 1932 del 13/12/2017).

En base a estos parámetros, de los hechos del caso bajo examen surgen elementos que justifican la aplicación de una multa en concepto de daños punitivos. La falta absoluta de respuestas ante los insistentes requerimientos del actor muestra una circunstancia de destrato al consumidor que

lesionó notoriamente el derecho a recibir un trato equitativo y digno del consumidor (Art. 8bis LDC) y el no brindar precisiones acerca de la devolución del valor de los pasajes requerida por el actor representa a su vez una evidente infracción para con el deber de información (Art. 4 LDC). A ello cabe agregar la valoración de la actitud del dañador con posterioridad al hecho. En este sentido, la conducta procesal de la accionada que no se apersonó a este juicio evidencia un actuar reñido con la buena fe que no se agota en la etapa previa a la judicialización del conflicto, sino que se extiende aún más en el tiempo, despreocupándose por completo de encontrar soluciones alternativas que de algún modo pudieran haber contribuido a atenuar los perjuicios sufridos por la accionante (en el mismo sentido se ha pronunciado la jurisprudencia nacional, cfr. Cám. de Apelación en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala Tercera, en "Peralino, Ana c. Salinas, Pablo A. y otro/a s/ daños y perjuicios s/ autom. c. les. o muerte", registrada bajo el nro. 102 (S) F° 656/678. Expte. 166935). Coincido en este punto con lo dictaminado por la representante del Ministerio Público Fiscal (SAE 24/06/2024) de que la sanción civil por daños punitivos es procedente ante la falta de apersonamiento oportuno, en tanto el plexo protectorio del consumidor persigue que los proveedores ejerzan un rol activo en el esclarecimiento de la verdad en juicio. En tal sentido, en el caso concreto la demandada también infringió el deber legal de colaboración acentuada en materia de prueba, consagrado en el art. 53 de la LDC lo que, sumado a las infracciones legales antes señaladas, me permite afirmar que se configura en el caso concreto un grado de desaprensión e indiferencia exteriorizado por el proveedor respecto de los derechos del consumidor involucrado, que torna procedente la aplicación de una multa civil por daños punitivos (Art. 52 bis LDC).

En términos de cuantificación de este rubro, nuestros tribunales suelen recurrir a diferentes pautas de graduación del daño punitivo tales como: a) la gravedad de la falta; b) la situación particular del dañador, especialmente en lo atinente a su fortuna personal; c) los beneficios procurados u obtenidos con el ilícito; d) la posición de mercado o de mayor poder del punido; e) el carácter antisocial de la conducta; f) la finalidad disuasiva futura perseguida; g) la actitud ulterior del demandado, una vez descubierta su falta; h) el número y nivel de empleados comprometidos en la conducta de mercado; i) los sentimientos heridos de la víctima, entre otros (cfr. CSJT, en "Esteban", Sent. 590 del 25/04/2019 y doctrina allí citada).

En base a las circunstancias del caso arriba desarrolladas, y acudiendo a criterios de prudencia y razonabilidad, la multa civil se cuantificará en una suma equivalente a una (1) canasta básica total para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) que equivale al día de la fecha a \$895.433, sin perjuicio del valor que corresponda al momento de la liquidación de la sentencia en razón de que se fija su importe como deuda de valor (Art. 772 CCCN). Sigo en este punto la pauta incorporada al artículo 47 inciso "b" de la LDC mediante Ley No 27.701 del año 2022 que, -no obstante no encontrarse vigente a la fecha del inicio del presente proceso-, resulta aplicable para la cuantificación de este rubro por tratarse de una ley más favorable al consumidor (art. 7 CCCN), Cabe destacar en este sentido que existen fallos recientes que han receptado favorablemente este criterio (cfr. Cám. CCC, Sala 1, en "Catán Rivero vs. Telecom", Sent. 250 del 27/05/2024). De acuerdo a la especial característica de la multa cuya obligación de pago recién nace con la decisión judicial que la impone, no corresponde imponer intereses moratorios. Atento que la liquidación se hará con criterios de actualidad, tampoco corresponde imponer intereses compensatorios por este rubro.

6. Intereses. El actor solicitó que las indemnizaciones reclamadas sean ajustadas con los intereses estipulados en el artículo 768 del CCCN y se capitalicen los mismos al momento de correr traslado en los términos del artículo 770. Sin embargo, tal planteo debe ser rechazado por los argumentos que a continuación se exponen.

Como regla general el artículo 770 prohíbe el anatocismo (“no se deben intereses de los intereses”). Dentro de las excepciones enunciadas por la misma disposición, el inciso “b” habilita el anatocismo cuando la obligación se demande judicialmente y en tal caso, la acumulación opera desde la fecha de la notificación de la demanda. En este marco, se advierte que estos parámetros no son aplicables al caso bajo análisis en donde los tres rubros fueron tratados y resueltos como deuda de valor en las que la determinación del monto se refiere al valor real que corresponda tomar al evaluar la deuda (cfr. art. 772, CCCN), y en cada rubro se definieron las pautas precisas para ser cuantificados con criterios de actualidad. Se ha entendido en este sentido que, cuando se trata de deudas de valor no resulta aplicable el inciso “b” del artículo 770. Esto es así porque (i) al momento de interponer la demanda la deuda no era dineraria; (ii) porque cuando se persiguen indemnizaciones, en el juicio no sólo está controvertida la existencia y exigibilidad de la obligación, sino que también su monto o extensión; y (iii) porque al ser la prohibición de anatocismo la regla, las excepciones deben interpretarse de forma restrictiva (cfr. Jalil, J. E. “El anatocismo en las acciones de daños y perjuicios”, en La Ley, RCyS 2021-V, 20, AR/DOC/1949/2021).

Por los motivos expuestos no corresponde la capitalización de intereses requerida por el actor como parte de la pretensión procesal esgrimida en este proceso.

7. Costas. Atento el resultado arribado, y siguiendo el principio objetivo de la derrota, las costas se imponen a la demandada vencida (art. 61, CPCC).

8. Honorarios. Al no ser posible determinar la base sobre la cual deben ser calculados los honorarios, procedo a diferir el auto regulatorio para su oportunidad (art. 20 Ley n.º 5.480). La circunstancia se encuentra así en la excepción prevista por el artículo 214 inciso 7 del CPCC.

Por ello:

RESUELVO:

I. HACER LUGAR a la demanda deducida por Santiago Allende Ponce de León, DNI n.º 34.838.175, en contra de Viajes Online SRL (VOLALÁ) CUIT n.º 30-711951306. En consecuencia, corresponde **DECLARAR** resuelto por incumplimiento el contrato de compraventa de pasajes aéreos celebrado entre las partes en fecha 17/07/2019 (art. 10 bis, inciso "c", LDC).

II. CONDENAR a la demandada a que, en el plazo de diez días de quedar firme la presente sentencia, abone al actor las siguientes sumas de dinero: **1)** un monto equivalente al valor de pasajes aéreos sin escalas para los tramos Buenos Aires–Londres y Madrid–Buenos Aires en la temporada correspondiente a los meses de mayo y junio (temporada baja) en fechas similares a las originariamente contratadas, según su cotización al momento de la liquidación del rubro; **2)** \$719.999 (pesos setecientos diecinueve mil novecientos noventa y nueve) en concepto de daño moral; y **3)** el monto equivalente a 1 (una) canastas básicas total para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) según su valor al momento de la liquidación de la sentencia (monto que al día de la fecha equivale a \$895.433) en concepto de multa civil por daños punitivos (art. 52 bis LDC).

III. COSTAS a la demandada vencida.

IV. DIFERIR el pronunciamiento sobre honorarios para ulterior oportunidad (Art. 214 Inc. 7 CPCC).

HÁGASE SABER.

DR. SANTIAGO JOSE PERAL

JUEZ

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN X° NOM.

Actuación firmada en fecha 01/07/2024

Certificado digital:
CN=PERAL Santiago Jose, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20341863571

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