

Expediente: **1446/22**

Carátula: **ALU PATRICIO ALEJANDRO C/ ALMUNDO.COM S.R.L. Y OTRO S/ PROCESOS SUMARIOS (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 4**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **19/03/2026 - 00:00**

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

20281240626 - ALU, PATRICIO ALEJANDRO-ACTOR/A

20240593182 - ALMUNDO.COM S.R.L., -DEMANDADO/A

20285348421 - AEROLINEAS ARGENTINAS S.A, -TERCERO

90000000000 - LAPETINA, HECTOR MIGUEL-PERITO

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 4

Juzgado en lo Civil y Comercial Común 15° Nominación

ACTUACIONES N°: 1446/22



H102346025197

JUICIO: "ALU PATRICIO ALEJANDRO c/ ALMUNDO.COM S.R.L. Y OTRO s/ PROCESOS SUMARIOS (RESIDUAL)". Expte. n° 1446/22

San Miguel de Tucumán, 18 de marzo de 2026

Y VISTO: Para dictar sentencia en esta causa.

RESULTA:

Por presentación de fecha 09/09/2022 se apersona el letrado Federido Linardo Díaz en carácter de apoderado del Sr. **Patricio Alejandro Alú**, DNI N° 25.380.942, y promueve acción de consumo por daños y perjuicios en contra de Almundo.com S.R.L., CUIT 30-65951462-8, por la suma total de \$928.523.

Solicita que condene a la demandada a: a) reintegrar el valor actualizado del pasaje por \$54.619; b) indemnice el daño moral en el valor de 6 (seis) pasajes aéreos ida y vuelta Tucumán-Buenos Aires, por el valor de \$327.714; c) abone en concepto de daño punitivo la suma equivalente al valor de 10 (diez) pasajes aéreos ida y vuelta Tucumán-Buenos Aires, por el valor de \$546.190; o lo que en más o en menos surja de las constancias de la causa.

Relata que el **29/07/2020** adquirió un pasaje aéreo con destino a Ciudad Autónoma de Buenos Aires en la página web de Almundo.com S.R.L., identificado mediante Factura 0113-01028201; la empresa transportadora era Aerolíneas Argentinas S.A y el motivo de compra fue un viaje de vacaciones.

Indica que el pasaje fue adquirido bajo la modalidad de "pasaje con posibilidad de cambio de fecha", es decir, sin fecha definida de vuelo y con posibilidad de fijar el mismo dentro de un período determinado de tiempo, siendo que el plazo informado por la demandada para que fijara una fecha fue hasta el mes de julio de 2021.

Destaca que en el contexto del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, se suspendieron los vuelos de cabotaje e internacionales y se reanudaron a los fines del turismo en el año 2021.

Continúa diciendo que en junio de 2021, el Sr. Alu se comunica mediante Whatsapp y telefónicamente con la agencia para fijar una fecha, a lo que le informan que contaba con una nueva extensión hasta el mes de diciembre de 2021.

Manifiesta que el 27/09/2021 recibe en su correo electrónico una comunicación de Aerolíneas Argentinas S.A. informando que debía fijar fecha hasta el mes de septiembre de 2021, ante lo cual trata de comunicarse con la agencia sin recibir respuesta alguna.

Dice que el 29/09/2021 recurre a un número de Whatsapp (+5491155710504) que ofrece la empresa a las personas que se encuentran en tránsito, donde le informan que debía fijar fecha de pasaje hasta el día siguiente (30/09/2021).

Señala que se comunica nuevamente para informar la fecha elegida y le informan que podía fijar fecha hasta el 15/12/2021, ya que su pasaje había sufrido una remisión en el mes de febrero, por lo que le otorgaba este nuevo plazo

Expone que el 09/11/2021 se comunica nuevamente para informar la fecha de viaje y la agencia se niega a recepcionar su pedido, indicando que debe intentar por los medios correspondientes.

Postula que cuando logra ser atendido por la sección ventas, le informaron que había caducado el período para fijar fecha y, por lo tanto, lo había perdido.

Afirma que la demandada ha incurrido en **incumplimiento** del deber prescripto en el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor y art. 1100 CCCN, al no informar los cambios efectuados por la empresa contratante, brindó información errónea e inconsistente con lo informado con el proveedor del servicio y en una misma jornada le informaron dos fechas posibles de plazo de caducidad para fijar fecha de vuelo.

En fecha 13/02/2023 se presenta el letrado Javier H. Navarro Muruaga en representación de **Almundo.com S.R.L.** y contesta demanda peticionando el rechazo de la acción entablada por el actor.

Opone **excepción de falta de legitimación pasiva (o falta de acción)** aduciendo que el actor carece de legitimación para demandarla, toda vez que el hecho de haber comprado billetes de pasaje hace que el negocio jurídico sea el contrato de transporte aéreo internacional, pues este es el que emite los billetes de pasaje conforme las normas del contrato de transporte aerocomercial, por lo que Aerolíneas Argentinas es la empresa autorizada para volar y transportar pasajeros.

Agrega que la agencia de viajes es un "intermediario de viaje" en la compra de pasaje y/o del hospedaje y que el contrato de transporte se perfecciona con el acuerdo de voluntades y emisión del billete de pasaje entre la aerolínea y el pasajero.

Así, expresa que Almundo.com S.R.L. no es prestador directo ni de hecho, sino que actúa como kiosco de venta; que el proveedor del servicio de transporte aéreo es Aerolíneas Argentinas y dispone condiciones de contratación, por lo que debe responder ante las consecuencias que el

vuelo no hubiera llegado al destino estipulado.

Asimismo plantea **excepción de incompetencia**, la que fuera resuelta mediante pronunciamiento del 20/10/2023 y revocada, posteriormente, por la Cámara del fuero en fecha 11/04/2024, declarando la competencia de este Juzgado para entender en este juicio.

Acto seguido, la accionada efectúa las negativas de rigor procesal y **reconoce** que el actor adquirió pasajes aéreos para viajar con Aerolíneas Argentinas.

En su relato, menciona que es una reconocida compañía que actúa de intermediario entre las líneas aéreas y los consumidores. Esgrime que el actor adquirió el 29/07/2020 pasajes para viajar desde Tucumán a Buenos Aires mediante la aerolínea prenombrada.

Indica que con el avance de la pandemia por Covid-19 se ordenó el cierre de la frontera argentina el 20/03/2020, por lo que los vuelos sufrieron modificaciones intempestivas, llegando incluso a cancelar alguno de esos vuelos.

Alega que el 01/03/2021 el actor deja los tickets aéreos contratados en estado "open" y se le indica que tiene tiempo hasta el mes de julio de 2021 para hacer el cambio.

Manifiesta que la información dada fue cierta, clara y suficiente, y que no es responsable pues es intermediario y no dispone de las condiciones de contratación, entendiendo que cumplió con todas las obligaciones a su cargo.

Considera que su carácter de intermediaria debe analizarse según la ley 18.829 y decreto 2182/72, que delimita las tareas que pueden llevar a cabo los agentes de viaje.

Expone que la responsabilidad surge por el incumplimiento del objeto contractual, que es la intermediación, la promoción y no la prestación del viaje, y que en este caso el objeto de la prestación era la de intervenir en la comercialización como intermediario, no como un organizador de viaje.

Repele los rubros pretendidos por el actor y solicita la citación en calidad de tercero de Aerolíneas Argentinas, pues ha percibido el importe de los billetes de pasaje por el que el pasajero pretende su devolución.

Refiere la cláusula de indemnidad respecto al contrato que la une con Aerolíneas Argentinas S.A.

Por otro lado, solicita la aplicación del art. 730 CCCN al tratamiento de las costas procesales.

Por decreto del 17/03/2023 se corrió traslado de la citación de terceros, el que fuera contestado por el actor el 28/03/2023; mientras que el **20/04/2023** lo hace respecto a la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la demandada.

Mediante proveído del 31/05/2024 puse en conocimiento de las partes que esta Magistrada entendería en la presente causa.

El 24/07/2024 resolví hacer lugar al pedido de intervención de tercero formulado por la accionada, ordenando citar a Aerolíneas Argentinas S.A. y correr traslado de la demanda.

En fecha 17/09/2024 se apersona el letrado Ricardo J.T. Paz en representación de **Aerolíneas Argentinas S.A.** e interpone excepción de incompetencia, conforme los fundamentos de su presentación, a los que me remito.

A su vez, sostiene la **inaplicabilidad de la ley de defensa del consumidor** en el entendimiento, sustancialmente, que el art. 63 indica que su aplicación es supletoria al contrato de transporte aéreo y que el contrato celebrado con la actora se encuentra regido por el Código Aeronáutico y la Resolución 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, que aprueba las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo.

A continuación, contesta demanda solicitando el rechazo de la acción iniciada por el actor. Efectúa las negativas de rigor procesal, reconoce que el actor adquirió aéreos en fecha 20/07/2020 en la ruta Tucumán-Buenos Aires a través de la agencia Almundo.com y que la empresa transportadora era Aerolíneas Argentinas.

En su versión de los hechos, manifiesta que el Sr. Alu adquirió a través de Almundo.com el número de ticket 0443781472594 para volar en la escala Tucumán-Buenos Aires- Buenos Aires-Tucumán. Afirma que el vuelo de ida estaba destinado a iniciar el 05/03/2021 y tenía fecha de regreso el 06/06/2021, y que según sus antecedentes el vuelo de ida operó, pero el de regreso se cancela por ajuste Covid-19.

Sostiene que por motivo de la pandemia y las restricciones que existían en ese momento el itinerario de regreso no pudo ser realizado, y que esa circunstancia no obedece a una decisión unilateral suya, quien debía prestar el servicio de transporte aéreo, sino a las restricciones que existían en ese momento para la operación de los vuelos nacionales e internacionales.

Señala que el Sr. Alu reviste el carácter de pasajero y Aerolíneas Argentinas S.A. el de transportador en los términos del Código Aeronáutico, y que ante la imposibilidad de cumplir con la obligación contraída en los términos originales, se vio obligado a modificar de manera justificada las condiciones del contrato, reprogramando los vuelos o bien brindando la opción de reintegro, todo ello por una circunstancia de fuerza mayor, que ameritaba la posibilidad de modificación de las condiciones de contrato.

Refiere que según las políticas comerciales especiales, el actor podía cambiar la fecha de sus pasajes sin costo alguno por una única vez o pedir el reembolso de sus pasajes a pesar de que no estuviera previsto en su tarifa, pero que esas alternativas no estarían disponibles de manera indefinida, sino que debían realizarse en un cierto margen de tiempo. Señala que toda la información al respecto se encontraba en la página web oficial de ARSA y que no registra reclamos del actor ni de la agencia demandada en miras a reprogramar o reintegrar el ticket no utilizado.

Considera que la agencia Almundo.com, como intermediario, es quien se encarga de toda la gestión y tenía la obligación de informar a los pasajeros las políticas de reprogramación y las alternativas brindadas ante eventuales cancelaciones, establecidas por Aerolíneas Argentinas S.A.

Expresa que el actor no contrató directamente con ARSA, no realizó la compra de los aéreos ni en las sucursales ni por la página web, por lo que no podría contar con la información necesaria para contactarlo e informar la fecha límite de su vuelo, o posibilidad de reembolso o su realización.

Rechaza los rubros pretendidos por el actor.

Por escrito del 11/02/2025, el actor contesta traslado respecto a la excepción de inaplicabilidad de la Ley de Defensa del Consumidor.

El 27/02/2025 se abre la causa a prueba.

En fecha 21/05/2025 se desarrolla la primera audiencia de conciliación y proveído de pruebas, en la que se presenta la letrada Carolina Elizabeth González como apoderada de Aerolíneas Argentinas

S.A.

El 25/09/2025 se lleva a cabo la segunda audiencia de producción de pruebas y conclusión de la causa para definitiva, en la que se produjeron las pruebas de declaración de parte A4, C3 y D3.

Por actuación del 28/10/2025 Fiscalía Civil de la 1° Nominación emite su dictamen.

En fecha 05/11/2025 se confecciona planilla fiscal y por decreto del 25/11/2025, el expediente pasa a despacho para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1. Hechos controvertidos. En el escenario arriba descripto, observo que no está controvertido que el 29/07/2020 Patricio Alejandro Alu compró, a través de la plataforma de Almundo.com, un pasaje aéreo para viajar a través de la empresa transportadora Aerolíneas Argentinas S.A. a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Asimismo, es de público y notorio conocimiento que en virtud de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación al Covid-19, se estableció en nuestro país la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, la que requirió la adopción de medidas inmediatas dando lugar al DNU N° 297/2020 por intermedio del cual se dispuso el aislamiento social, preventivo y obligatorio, el que fue prorrogado mediante sucesivos DNU que a continuación detallo: 325/2020, 355/2020, 408/20, N°459/20, 493/20, N° 520/2020, 576/2020, 605/2020, 641/2020, 677/2020, 714/2020, 754/20, 792/20 y DNU 814/20 hasta el 8 de Noviembre, inclusive.

Tampoco existen dudas respecto a que Almundo.com S.R.L. es un intermediario de servicios turísticos, en los términos del artículo 1 de la Ley N° 18.829 y que ofrece sus servicios a través de una página web.

Por el contrario, lo que sí será materia de examen es si Almundo.com S.R.L. está legitimada pasivamente para ser demandada en este proceso. En caso afirmativo, mi tarea se circunscribirá en analizar si resulta aplicable, o no, la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, como así también la responsabilidad que le imputa el actor.

Además corresponde dilucidar si le asiste razón al actor respecto al incumplimiento que le endilga a la accionada o si, por el contrario, ésta y/o la aerolínea citada han dado cumplimiento con las obligaciones a su cargo, como así también si el caso encuadra en una hipótesis de caso fortuito o fuerza mayor por el que la intermediaria y la transportadora no deben responder.

2. Defensa de falta de legitimación pasiva. Previo a ingresar en la cuestión de fondo, corresponde analizar la defensa de falta de legitimación pasiva articulada por la demandada Almundo.com S.R.L., por cuanto considera que es una mera intermediaria de viaje y no una prestadora directa ni de hecho, y que el verdadero proveedor del servicio de transporte aéreo es Aerolíneas Argentinas.

Por su parte, el actor argumenta, en lo sustancial, que Almundo.com S.R.L. es titular de la relación jurídica sustancial en que se funda la presente acción y, por ende, existe un nexo de causalidad entre el hecho y la intermediación de la demandada; y que es sujeto pasivo por su carácter de intermediaria en la prestación del servicio.

La legitimación procesal es el requisito en virtud del cual debe mediar coincidencia entre las personas que efectivamente actúan en el proceso, y aquellas a las cuales la ley habilita especialmente para pretender (legitimación activa) y para contradecir (legitimación pasiva), respecto

de la materia sobre la cual el proceso verse. La ausencia de legitimación tanto activa como pasiva torna admisible la llamada defensa de falta de acción, lo que debe ser examinado en oportunidad de dictar definitiva, previamente al estudio sobre la fundabilidad de la pretensión (cfr. Palacio, Lino E., 'Derecho Procesal Civil', T. Iº, Abeledo Perrot, pág. 406 y siguientes).

Ahora bien, conforme surge de las constancias de la causa, no existe duda alguna que Almundo.com S.R.L. constituye una agencia de viajes en el marco del art. 1 de la ley 18.829, y que Aerolíneas Argentinas S.A. constituye el carácter de transportadora.

A su vez, tengo a la vista la factura N° 0113-01028201, emitida por dicha accionada al Sr. Patricio Alejandro Alu en fecha 29/07/2020 en carácter de consumidor final por el monto total de \$3.604,26 (cf. documental acompañada a la demanda el 09/09/2022).

Por otra parte, observo la prueba pericial informática (A3) en la que el perito Ing. Héctor Miguel Lapetina informó que existió comunicación y conversaciones realizadas entre el número telefónico del actor y el número identificado como "Almundo", resultando coincidentes los mensajes por él examinados con los expuestos en formato pdf como prueba documental de la demanda.

En este punto, tengo presente 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. Nélvar Carreteros Torres; entre otras obras. Cfr. CCCTuc., Sala II, Mercado, Aniceto Antonio c/ Gascrigon Muebles y otra s/ Daños y perjuicios, Sentencia N° 275, 22/08/12, entre otras).

En este sentido, preciso que la solidaridad entre los integrantes de la cadena de comercialización en los casos de incumplimiento contractual, resulta de la conexidad contractual regulada en los artículos 1073 a 1075 del CCCN.

Acerca de esto, probada la conexidad contractual, el consumidor puede demandar por incumplimiento a cualquiera de las partes, sin perjuicio de los derechos de regreso que puedan existir entre ellas (KRIEGER, Walter F., en Derecho Civil y Comercial. Contratos, AA. VV. -Alejandro Borda, Director-, p. 1002, La Ley, Buenos Aires, 2008).

Así también, se expresó: "La actividad de intermediación que la recurrente esgrime como argumento para excluir su responsabilidad -y según se entiende, su falta de legitimación pasiva- resulta, por el contrario, fundamento para confirmar su atribución. Vale tener presente que la intermediación de la agencia de viajes tiene por objeto brindar a los usuarios mayor seguridad y confiabilidad al elegir los servicios que ofrece, y tal asesoramiento u ofertas, suele hacerlos por una comisión. A partir de ello, la agencia de viajes no puede evadir las eventuales consecuencias desfavorables derivadas de la relación contractual celebrada con la actora, por tratarse de un comercializador de servicios. Adviértase que, de acuerdo al art. 2 de la ley 24.240 -sustituido por ley 26.361-, "proveedor" "es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada que desarrolla de manera profesional, aún

ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a usuarios y consumidores"... "Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley". Es que de acuerdo a la ley 24.240, art. 1, 2, 3 y al art. 1.092 CCCN, la relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Así, debe entenderse como consumidor a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar o social; situación que acontece en autos por tratarse de una pasajera -y su grupo familiar- que adquirió a título oneroso, para su uso particular, un servicio turístico a una agencia de viajes o intermediaria del servicio. Encontrándose en el otro extremo de la relación el proveedor, calidad que inviste la agencia de turismo demandada que asume una intermediación con rasgos propios de una obligación de resultados, especialmente adaptada a la relación de consumo que la compromete a predisponer todos los medios tendientes a asegurar la efectiva concreción del viaje (véase: Alegría Héctor - Mosset Iturraspe, "Contratos Conexos - Revista de Derecho Privado y Comunitario", pág. 306)...A la luz de los desarrollos precedentes, no es posible dejar de considerar a Almundo legitimada pasivamente en el caso, dado que no se encuentra en disputa que ha actuado como agencia intermediaria proveyendo un servicio de los contemplados en el art. 2 de la LDC. Entonces, resulta acertado afirmar que "si bien la ley 24.240 no tiene una parte expresamente dedicada a las prestaciones de turismo o contrato de turismo, no puede dudarse sobre su aplicación general en la materia No nos cabe la menor duda de que la ley 24.240 de Defensa del Consumidor es aplicable a la contratación de servicios turísticos en cualquiera de sus variantes". (Roberto Vazquez Ferreyra, "Turismo y defensa del consumidor", en AAVV Defensa del Consumidor, Ábaco de R. Depalma SRL, Bs.As., 2003, p. 417). Vázquez Ferreyra cita también a Alejandro Borda sosteniendo igual postura. Asimismo, Celia Weingarten, "Contratos de servicios turísticos", en Tratados de los Contratos, dir: Gherzi-Weingarten, T. II, Parte Especial, LL, 2010, p.335 y ss.). De tal modo, la contratación de servicios turísticos, resulta alcanzada por las disposiciones de la LDC, resultando indicativo el art. 3, última parte, en cuanto establece la primacía de la normativa de consumo." (CCCC -Sala 1- MOHAMED FATIMA Vs. ALMUNDO.COM SRL S/ SUMARIO (RESIDUAL) Nro. Expte: 3316/20, Nro. Sent: 560, Fecha Sentencia 15/10/2024).

En mérito a lo expuesto, encontrándose probada la participación de la firma demandada en la cadena de comercialización y de acuerdo a lo arriba analizado, corresponde desestimar la defensa de falta de legitimación pasiva propuesta por Almundo.com SRL

3. Aplicación de la Ley N° 24.240. A su turno, Aerolíneas Argentinas S.A. cuestiona la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, ya que el art. 63 indica que su aplicación es supletoria al contrato de transporte aéreo y que el contrato celebrado con la actora se encuentra regido por el Código Aeronáutico y la Resolución 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, que aprueba las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo.

De su lado, el actor considera que existe una relación de consumo con Almundo.com SRL, que no demandó a Aerolíneas Argentinas S.A. y que su reclamo no versa sobre el incumplimiento de un contrato de transporte aéreo de pasajeros, sino por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento contractual en torno a la intermediación de Almundo.com

Indica que los argumentos plasmados por la transportadora devienen genéricos e infundados puesto que aborda el análisis del caso como si fuera demandada, siendo que su carácter es de citada como tercero.

Ingresando al análisis del planteo, tengo que el caso que nos convoca no trata sobre un contrato de transporte aéreo sino de uno de turismo, que vincula al accionante con la empresa demandada,

quien actuó como intermediaria en virtud de la conexidad contractual antes examinada.

Al respecto, la jurista María Agustina Nager dijo que cuando hablamos de turistas nos referimos sencillamente a quien se encuentra dentro de la categoría típica de consumidor, es decir, aquél 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 artículo 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), siendo el contrato de turismo también un contrato de consumo.

En idéntico sentido, la jurisprudencia señaló 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").

Además, resalto que el contrato que aquí se discute fue perfeccionado a través de internet, cuya regulación se encuentra prevista en el artículo 33 de la Ley de Defensa del Consumidor. Así pues, la doctrina explica que en la contratación electrónica aumenta la posición desfavorable del consumidor. Este enfoque hace que la defensa del consumidor en la contratación electrónica deba ser vista con mayor celo (cfr. Tambussi, Carlos E., Ley Defensa del Consumidor Comentada, Ed. Hammurabbi, Bs. As. 2020, página 229).

A su vez, autorizada doctrina manifestó: "si bien la ley 24.240 no tiene una parte expresamente dedicada a las prestaciones de turismo o contrato de turismo, no puede dudarse sobre su aplicación general en la materia No nos cabe la menor duda de que la ley 24.240 de Defensa del Consumidor es aplicable a la contratación de servicios turísticos en cualquiera de sus variantes". (Roberto Vazquez Ferreyra, "Turismo y defensa del consumidor", en AAVV Defensa del Consumidor, Ábaco de R. Depalma SRL, Bs.As., 2003, p. 417). Vázquez Ferreyra cita también a Alejandro Borda sosteniendo igual postura. Asimismo, Celia Weingarten, "Contratos de servicios turísticos", en Tratados de los Contratos, dir: Gherzi-Weingarten, T. II, Parte Especial, LL, 2010, p.335 y ss.).

Finalmente, de la lectura del escrito inicial surge que se reclama un incumplimiento contractual por lo que no debe pasarse por alto el vínculo que integra con deberes secundarios de conducta impuestos por la normativa consumeril, entre ellos, el deber de información, seguridad y trato digno.

Sobre esta plataforma, no existen dudas respecto de la aplicación de la Ley Consumeril, razón por la que este proceso será analizado a la luz del principio protectorio del consumidor y de las cargas probatorias dinámicas que cobran plena vigencia, por ende, rechazo la inaplicabilidad de esta normativa propuesta por la tercera citada.

4. Análisis de la causa. Sentado ello, procedo a examinar las constancias de la causa a los efectos de determinar si existió -o no- un incumplimiento contractual por parte de la demandada, que conlleve responsabilidad y la reparación pretendida por el actor.

Recuerdo que los jueces no estamos obligados a ponderar una por una y exhaustivamente todas las constancias de la causa, sino solo aquellas que estimen conducentes para fundar sus conclusiones (Fallos 311:571), como tampoco están obligados a tratar todas las cuestiones propuestas por las partes sino solo aquellas que estimen conducentes para la correcta solución del litigio (Fallos 311:836), ni a analizar los argumentos utilizados que a su juicio no sean decisivos (Fallos:

311:1191).

De forma preliminar, menciono que la pandemia ocasionada por el COVID - 19 implicó serias restricciones a la circulación en el país donde prácticamente el mundo entero se vio afectado y paralizado por un lapso de tiempo prolongado.

Acerca de ello, entiendo que la pandemia sufrida por el mundo encuadra dentro de lo que se denomina caso fortuito o de fuerza mayor, dado que es un hecho que no pudo ser previsto, en los términos del artículo 1730 del CCCN.

En el marco de la emergencia pública que atravesaba nuestro país, advierto que el día 21/09/2020 se publicó en el Boletín Oficial la Ley 27.563, que tuvo como finalidad la implementación de medidas para el sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística nacional, normativa que servirá de sustento para tomar una decisión en este proceso.

Al partir de esta normativa, observo que en su artículo 28 hace alusión a la contratación mediante intermediarios y refiere: "En el supuesto en que el consumidor haya contratado servicios a través de sujetos comprendidos en el artículo 4° del decreto reglamentario 2182/1972 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 (...)".

A su turno, el artículo 29 de la ley citada dispone: "Las disposiciones previstas en este capítulo serán válidas para aquellos viajes o servicios que no hayan podido realizarse o prestarse con motivo de las restricciones ambulatorias dictadas por el Poder Ejecutivo en el marco de la pandemia por el coronavirus COVID 19 y hasta tanto dichas restricciones continúen vigentes. Es obligación de los sujetos comprendidos instrumentar los mecanismos necesarios para que los consumidores puedan ejercer los derechos previstos (...)".

Ingresando a examinar el plexo probatorio obrante en esta causa, tengo que en la prueba de declaración de parte A4 se presentó la Sra. **Lucía Canovas** en representación de Almundo.com SRL, quien señaló que es verdad que Almundo contiene diversos canales de comunicación con sus clientes, que uno de ellos es WhatsApp y que desconoce que el número de WhatsApp es +541155710504.

Asimismo, por el cuaderno probatorio C3 la Sra. **Canovas** absolvió posiciones indicando que **desconoce**: si a la hora de contratar pasajes, los mismos son adquiridos con una fecha determinada de inicio y fin de itinerario; que la agencia Almundo debe informar a sus clientes sobre las condiciones de contrato aéreo, incluyendo las políticas de cambios, cancelaciones y alternativas brindadas por las aerolíneas; que el cambio de fecha o reembolso del pasaje debe ser gestionado por la agencia Almundo; que Almundo SRL le proporcionó al Sr. Patricio Alu, diferentes fechas y plazos para la reprogramación del pasaje; que desde Almundo SRL no se realizaron reclamos formales a Aerolíneas Argentinas; que Almundo SRL omitió realizar pedidos de reprogramación o devolución de los pasajes del Sr. Alu.

A su vez, al ser consultada por esta Magistrada, señaló ser apoderada de la empresa Almundo.com SRL.

Por su parte, el letrado del actor puso de manifiesto el desconocimiento del hecho y del caso al momento de absolver posiciones por parte de quien representa a la empresa.

Respecto al cuaderno probatorio D3, el Sr. **Patricio Alu** prestó declaración de parte expresando que es verdad que adquirió pasajes aéreos para viajar en vuelos operados por Aerolíneas Argentinas S.A. y a través de Almundo.com SRL; que con motivo de la pandemia dejó los pasajes adquiridos en estado "Open"; que Almundo.com SRL le informó que tenía tiempo hasta el mes de julio de 2021 para realizar cambio alguno sobre los pasajes; también dijo que es verdad que le informaron que podía usarlo hasta julio, que después cambiaron y que tenía un plazo extra; mencionó que la demandada no atendió adecuadamente los requerimientos que formuló con relación a los pasajes adquiridos, y explicó que si bien tiene muchos canales de información (número 0800 y WhatsApp), fue fácil modificar la fecha (que ellos le dieron la posibilidad), al momento de poner la fecha le era harto difícil localizar o contactar ya que no tenían oficinas acá, pero sí se pudo comunicar al final. Mencionó que se complicó la comunicación porque no atendían el teléfono y WhatsApp era solo para pasajeros en tránsito, que por esa modalidad se pudo comunicar.

En relación a la absolución de posiciones referida al CPC3, el Sr. **Alu** afirmó que adquirió los pasajes con la empresa de viajes Almundo SRL; dijo desconocer si Almundo SRL cobra una comisión por la compra que hizo de sus pasajes; señaló que no es verdad que adquirió los pasajes con fecha determinada de inicio y fin de itinerario, sino que compró pasajes abiertos con una modalidad de duración de un año; que la información sobre el vuelo fue proporcionada por la agencia de viajes y la aerolínea le comunicó una sola vez el vencimiento de los pasajes; afirmó que los plazos para el cambio de pasajes fueron brindados por Almundo SRL; manifestó que es verdad que no se realizaron reclamos administrativos directamente a Aerolíneas Argentinas; y que es cierto que la única información directa que tuvo de Aerolíneas Argentinas fue la brindada por mail, en la que se informaba que debía fijar fecha de su pasaje hasta el mes de septiembre de 2021.

Luego, el absolvente aclaró que por WhatsApp no había una opción para hacer reclamo por pasajes y que cuando hablaba por teléfono le cortaban o no lo atendían, o lo tenían en espera, que fue a la sucursal que estaba en calle Mendoza al 800/900 (entre Salta y Catamarca) y estaba cerrada.

Por otro lado, tengo a la vista lo informado por "Telefónica" en cuanto la línea 1155710504 está asignada a ALMUNDO.COM SRL, CUIT 30659514628, desde el 07/02/2020 (cf. actuación del 04/06/2025, CPA2).

A su turno, la pericial informática producida por el perito Ing. Héctor Miguel Lapetina da cuenta que efectivamente se llevó a cabo la comunicación y conversaciones realizadas entre el número del Sr. Alu y el correspondiente a +5491155710504, perteneciente a la demandada Almundo como ya se dijo. Finalmente, el expertiz concluyó que los mensajes intercambiados entre ambos son coincidentes con los expuestos en formato PDF como prueba documental de la demanda.

Respecto a tal informe, observo que no se halla pedido de aclaración ni impugnación alguna.

En base a lo hasta aquí analizado, tengo por acreditada la compra de los pasajes aéreos por parte del Sr. Patricio Alejandro Alu por intermedio de la demandada Almundo.com SRL, para viajar a través de la transportadora citada como tercera en este juicio Aerolíneas Argentinas.

Asimismo, no hay dudas que el Sr. Alu obtuvo información de parte de la accionada respecto a que debía fijar fecha de vuelo hasta el mes de julio de 2021, siendo que este mismo reconoce haber sido informado sobre la validez de un año de los tickets. También admite haber recibido información de Aerolíneas Argentinas en su correo electrónico, por la cual se le notificaba que debía fijar fecha hasta el mes de septiembre de 2021.

De las capturas de pantalla aportadas por el actor, se desprende que el **29/09/2021** efectuó comunicación por WhatsApp con la demandada en la que se le expresó: "Nos informan que como su

ticket tuvo una reemisión en febrero 2021 no se le vence mañana por lo tanto tiene que volar antes del 15/12/21, si pasa esa fecha será bajo regulación tarifaria", y "Bien, recuerde establecer fecha de vuelo antes del 15/12 ya que la disponibilidad puede variar", y "Al momento de colocar nueva fecha debe hacerlo comunicándose al 0810-220-1031. Muchas gracias" (citas textuales).

Posteriormente, tengo a la vista que el "9 nov." a las 11:32hs, el Sr. Alu envió mensaje indicando: "...Tengo que poner fecha a un vuelo que tengo desde el año pasado. Llamo por teléfono y la computadora solo me dice que tienen un alto número de llamadas y se corta. No hay sucursales ALMUNDO en Tucumán y los pasajeros, según me dijeron se vencen este mes. Si es así quisiera poner fecha".

A lo que recibió un mensaje automático instantáneo, señalando, en lo que aquí interesa: "...Recordá que este canal es exclusivo para pasajeros en destino...Si quieres hacer una compra o tu tarjeta rechazó el pago comunicate al telefono 0810.220.1031 de Lun a Vie de 9 a 22h. Sábados, domingos y feriados de 10 a 18h. Si quieres contactarte con nuestro centro de atención al cliente comunicate al 0810.220.1031 de Lun a Vie de 10 a 20h y los sábados de 9 a 15h..."

Ante ello, el actor solicitó "Por favor, me pueden llamar. No quiero perder el vuelo" (11:33hs), sin que conste respuesta alguna.

Seguidamente, a las 14:38hs, envió mensajes idénticos a los anteriores, obteniendo como contestación inmediata: "En este momento todos nuestros agentes están ocupados, por favor aguarde un instante para ser atendido".

A las 15:39hs es atendido por la demandada consultando si su viaje aún no comenzó, a lo que el actor responde que no, obteniendo como respuesta "Entiendo, esta linea es para pasajeros que se encuentran en viaje. Para que puedan ayudarlo con esta gestión debe comunicarse a los canales correspondientes, podes llamarnos al 0810.220.1031 o al 0810-220-1309, acercarte a una oficina <https://almundo.com.ar/v2/experts/sucursales> o tambien podes escribirnos por Twitter (@almundo_ar), saludos" (sic).

Luego, el actor puso en conocimiento que llamaba a ese número y no lo atendían, o que estaban todos ocupados y se cortaba la llamada, como así también que Tucumán no tiene sucursales. Ante ello la respuesta fue: "Entonces tiene que seguir intentando por teléfono si no tiene sucursal en su provincia. Desde esta linea tenemos que darle prioridad al pasajero que esta en viaje, saludos", y "por favor, siga intentando por los medios correspondientes, saludos", y "las lineas estan activas, solo que hay alta demanda".

En este marco, no pasa desapercibido que los hechos acontecieron en el marco de un contexto histórico particular y, conforme lo ya asentado, de caso fortuito y/o fuerza mayor. Sin embargo, también considero pertinente resaltar que lo que se halla estrictamente en discusión no se centra en dicho período de caso fortuito y/o fuerza mayor, sino que alude al deber de información y trato digno que les compete a los proveedores frente a los consumidores, pues corresponde desentrañar si la demandada incurrió en un incumplimiento, de manera tal que haya ocasionado un perjuicio concreto al Sr. Alu.

Al respecto se ha dicho que cuando el agente ha realizado la intermediación, si se presentan hechos o circunstancias que claramente podrían afectar a su cliente, debe efectuar todas aquellas diligencias tendientes a superar o evitar el perjuicio del usuario, si éste se lo solicita. La razón de ello se encuentra en el principio de buena fe en las relaciones contractuales (Mario Folchi, en La Ley el 06/08/2010, 2010 - D, 632). Conforme a ello y de las constancias de la causa, tengo que dicho supuesto aconteció en este caso, pues si bien el actor contó desde el inicio con información certera

sobre el plazo en que debía fijar fecha a sus pasajes, no paso por alto el incumplimiento al deber de información por parte de la firma accionada, en cuanto habiendo informado el actor que presentaba inconvenientes para comunicarse con el número de teléfono brindado y que en la provincia no tenía sucursal alguna para gestionar su inconveniente, la accionada omitió y/o evitó adoptar medidas efectivas que permitan al Sr. Alu acercarse a una solución y evitarle un perjuicio.

Es decir, pesaba sobre la intermediaria, atento al carácter profesional que ostenta y a la buena fe con que debe obrar, poner al alcance del consumidor canales de comunicación efectivos que posean aptitud suficiente para superar el impedimento planteado, toda vez que ello impactaría directamente sobre la fecha de vuelo. Ello además en virtud de lo normado en el artículo 29 de la Ley 27.563: "[...] Es obligación de los sujetos comprendidos instrumentar los mecanismos necesarios para que los consumidores puedan ejercer los derechos previstos [...]" (el resaltado me pertenece).

De hecho, observo que la demandada accedió anteriormente a atender la consulta del Sr. Alu aunque se trataba de un canal de comunicación exclusivo para pasajeros en viaje, oportunidad que no le fue brindada al momento de querer fijar la fecha de vuelo. Es así que ante el obstáculo suscitado, la información otorgada por la empresa demandada careció de eficacia, plenitud y claridad exhibiendo además un desinterés, lo que se refleja en respuestas como "Para que puedan ayudarlo con esta gestión debe comunicarse a los canales correspondientes [...] saludos" o "Entonces tiene que seguir intentando por teléfono si no tiene sucursal en su provincia [...] saludos". o "siga intentando por los medios correspondientes, saludos"; pero, por sobre todo, tal actitud derivó en perjuicio para el actor al no poder concretar su itinerario (cf. artículos 961, 991, y 1061 del CCCN y artículos 4 LDC y 1100 CCCN).

En lo que refiere a la transportadora citada como tercera, cabe tener presente lo dispuesto en el art. 40 LDC: "Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena."

Al respecto, no cabe duda alguna que la aerolínea citada forma parte de la cadena de comercialización y que se encuentra vinculada en tal sentido al negocio jurídico núcleo de esta acción. A ello entiendo pertinente agregar que, en su esfera profesional y estando en juego su marca en la prestación del servicio, no escapaba a su deber otorgar los medios que resulten necesarios a los efectos de garantizar el ejercicio de los derechos del consumidor adquirente de sus servicios, toda vez que su confianza ha sido depositada en ella.

Asimismo, de las constancias del expediente no se desprende que la citada haya demostrado fehacientemente que la causa del daño le ha sido ajena.

En un caso de distinto objeto, pero con criterio similar, se dijo: "Al respecto y conforme lo manifesté al iniciar el análisis de responsabilidad de las demandadas conforme al art. 40 de la ley 24240 la responsabilidad de las accionadas es "solidaria", puesto que tanto el fabricante como la concesionaria integran la cadena de comercialización que se genera en este tipo de operatorias. Adúnanse a ello que en el negocio en cuestión -y al igual que lo que ocurre en aquellas convenciones que se complementan con otras relaciones contractuales unidas por la misma finalidad- se vislumbra un fenómeno de conexidad contractual, lo que supone superar el clásico principio de la relatividad de los contratos (art. 1137 del CC) y extender la responsabilidad que de ellos derive en forma solidaria a todos los que han intervenido en la cadena de comercialización de acuerdo a lo dispuesto

por el art. 40 de la LDC, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre sí pudiesen promover los sujetos vinculados. Dada la complejidad contractual que presenta este tipo de negocios se torna exigible una protección responsable del consumidor, ya que la confianza como principio de contenido ético impone a todos los operadores económicos un inexcusable deber de honrar las expectativas creadas, y principalmente porque la pretensión de los apelantes debe juzgarse bajo un criterio sumamente restrictivo toda vez que importa una excepción al principio general regente en la materia. Más aún, el artículo referido establece que tales sujetos sólo pueden liberarse total o parcialmente de su responsabilidad demostrando que la causa del daño se origina en el actuar de la víctima, de un tercero por quien no debe responder o caso fortuito; tales circunstancias, sin embargo, no se han acreditado en autos. Por lo demás, siendo aplicable dicha norma vanos son los esfuerzos de los recurrente tendientes a demostrar que la responsabilidad no le debió ser endilgada, ya que al margen que fue la conducta contumaz de todas las partes demandadas lo que provocó el incumplimiento al deber de información (art. 4 de la LDC), la responsabilidad -reitero- se encuentra definida por la norma referida." (CCCC -Concepción- Sala 1 Salas Maria Elena vs. Fadua Tucuman S.A. y Otro s/ Daños y Perjuicios- Nro. Expte: 105/23- Nro. Sent: 217- Fecha Sentencia 05/08/2025).

En este escenario, pesa sobre la firma Almundo.com SRL y de Aerolíneas Argentinas S.A., de manera solidaria, la obligación de restituir lo recibido, conforme lo prevé el artículo 1798 del CCCN y artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor.

5. Daños y rubros reclamados. Determinada la responsabilidad, corresponde abordar lo referente a la valoración y cuantificación de los rubros y daños reclamados por el actor.

5.1. Reembolso del monto abonado. Por este rubro, el actor pretende la suma de \$54.619.

Conforme lo analizado, se halla acreditado que la demandada incurrió en incumplimiento, lo que provocó que el Sr. Alu no pudiera concretar el itinerario, razón por la que corresponde acceder a este rubro.

Ahora bien, de la factura adjuntada por el actor se visualiza que el monto abonado fue de \$3.604,26, sin que exista constancia alguna que el valor haya sido de \$54.619. No obstante, atento a lo examinado y peticionado, y conforme al principio de reparación integral estimo razonable que Almundo.com SRL reintegre al actor el valor equivalente a un pasaje ida y vuelta Tucumán-Buenos Aires / Buenos Aires-Tucumán, cotizado por igual aerolínea y de las mismas condiciones del que adquiriera oportunamente.

Por consiguiente, difiero su cuantificación para ser determinada en la etapa de ejecución de sentencia (cf. art. 618 CPCCT y ctes.). A ello corresponde añadir intereses calculados desde el 29/07/2020 (fecha de compra) hasta el efectivo pago a una tasa pura del 8% anual.

5.2. Daño moral. El accionante reclama por este concepto el importe de \$327.714, equivalente al valor de seis pasajes aéreos ida y vuelta Tucumán - Buenos Aires. Para ello expresa, sustancialmente, que toda esta situación le generó estrés y frustración.

Sobre el tema, el art. 1716 del CCCN establece que la violación del deber de no dañar a otro, o el incumplimiento de una obligación, da lugar a la reparación del daño causado. La misma aprehende el daño a las afecciones espirituales legítimas de la persona damnificada (art. 1738 CCCN), como lo es el consumidor en este caso.

Es aquel que afecta principalmente los derechos y atributos de la personalidad, de carácter extrapatrimonial, y su reparación tiene por objeto indemnizar el quebranto que supone la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor fundamental en la vida del hombre y que son: la

paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los más sagrados afectos. No requiere prueba específica en cuanto ha de tenérselo por demostrado por el solo hecho de la acción antijurídica (art. 1078 C.C. y su doctrina; S.C.B.A., 13-6-89, “Miguez, Rubén y otros c/Comarca S.A. y otro” - L 40.790- El Derecho, T 136, pág. 526).

Pondero que en materia consumeril, en razón de la situación de debilidad y vulnerabilidad en que se presentan los consumidores en relación a los proveedores, el criterio de apreciación del daño moral debe flexibilizarse. En este sentido nuestro Superior Tribunal postula que “[...] la existencia del daño moral puede considerarse demostrada a partir de la acción antijurídica -daño in re ipsa- sin que sea necesaria prueba directa y específica sobre la conmoción espiritual sufrida” (cfr.: CSJTuc, Sentencia N° 22 del 06/02/2009 y los fallos relacionados allí citados).

El daño moral constituye una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sufrir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel en que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial.

En este caso concreto, entiendo que resulta razonable que el actor padeciera una afección moral, momentos de estrés y angustia frente a la conducta de la demandada, quien incumplió el deber de un trato digno al no brindar una respuesta oportuna y eficaz. Por el contrario, ante la necesidad del actor de fijar fecha de viaje y al no poder establecer una comunicación efectiva con los números de teléfono que la propia demandada derivaba, ni contar con una sucursal a la cual dirigirse, ésta insistió en que continúe con sus infructuosos intentos telefónicos, omitiendo brindarle información certera y solucionar su aflicción, todo lo cual razonablemente ocasionó intranquilidad y malestar en el accionante.

A su vez, no me es ajeno que el actor tuvo que derivar su reclamo hasta el presente proceso judicial, con el tiempo y angustia que ello insume, lo que genera el derecho a su resarcimiento.

En consecuencia, estimo justo y equitativo determinar por este concepto la suma de **\$1.000.000** (pesos un millón), cuyo importe devengará una tasa pura del 8% anual, a calcularse desde el 09/11/2021, fecha en la que el actor se comunicó para informar la fecha de viaje, hasta la de este pronunciamiento. Desde entonces y hasta el efectivo pago, se aplicará la tasa activa cartera general de préstamos del Banco de la Nación Argentina.

5.3. Daño punitivo. Conforme es sabido, el daño punitivo ha sido definido como las sumas de dinero que los Tribunales mandan pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se añaden 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 (cfr. Pizarro, en “Derecho de daños”, ed. La Rocca, Buenos Aires, 1993, pág. 291), siendo tres las funciones de tal instituto: 1) sancionar al causante de un daño inadmisibles, 2) hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos provenientes de la actividad dañosa, y 3) prevenir o evitar el acaecimiento de hechos lesivos similares al que mereciera la punición (cfr. Trigo Represas, en “La responsabilidad civil en la nueva Ley de Defensa del Consumidor”, La Ley on line; Stiglitz-Pizarro, en “Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor”, La Ley 2009-B-949).

Al respecto, el art. 52 bis de la LDC (según texto introducido por ley 26.361) dispone que en casos en que el proveedor 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”, aclarando que “no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”, el que actualmente fuera

modificado mediante el art. 119 de la Ley de Presupuesto Nacional N° 27.701, estableciendo nuevos montos de las multas aplicables, que pasaron a graduarse entre un mínimo de media (0,5) y un máximo de dos mil cien (2.100) Canastas Básicas Totales para el Hogar (CBT) tipo 3. Así, los importes de dicha sanción oscilan actualmente entre un mínimo de \$406.715,46 a un máximo de \$1.708.204.953 (según página web: https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/canasta_04_24A5D14B4D53.pdf).

Si bien una rápida lectura del texto transcripto podría llevar a pensar que para la procedencia del daño punitivo alcanzaría con demostrar el incumplimiento del contrato por parte del proveedor, según el criterio doctrinario y jurisprudencial que comparto tal postura no puede ser aceptada pues esa literal -y si se quiere ligera- interpretación de la norma resulta contraria a la propia esencia y espíritu del instituto. Por el contrario, existe consenso mayoritario, tanto en el derecho comparado cuanto en la doctrina nacional, acerca de que el daño punitivo únicamente procede en supuestos de particular gravedad, calificados (i) por el dolo o la culpa grave, es decir, una falta grosera consistente en no haber tomado una precaución juzgada como necesaria, que se configura cuando media una manifiesta y grave despreocupación identificándose con la voluntad consciente más que con el simple descuido; (ii) por la obtención de un enriquecimiento ilícito y, también, (iii) por un abuso de posición de poder cuando ella evidencia un menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (CNAC, Sala D, “Martínez Pedro Eduardo c/ Gire S.A. s/ ordinario”, sentencia del 02/08/2018). De modo que debemos concluir que el instituto no se aplica en cualquier caso, sino y sólo cuando aparecen dados aquellos supuestos, esto es, cuando la conducta de la parte que provoca la ruptura del contrato va más allá del mero incumplimiento contractual (cfr. Pizarro, op. cit. pág. 301).

Desde el punto de vista objetivo, no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un daño -o su posibilidad- que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional exija una sanción ejemplar; y desde el punto de vista subjetivo, la conducta del proveedor debe ser dolosamente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial (Cám. Civil y Comercial Común, Sala 2, Sent. 20, 15/02/2016).

En este sentido, surge palmario que se encuentran justificados los extremos que requiere la procedencia de esta pretensión, pues la conducta adoptada por Almundo.com SRL denota un trato indigno frente al actor. Ello por cuanto éste requería ejercer su derecho de opción de fijar una fecha para su viaje y era la demandada quien tenía el deber de asistirlo. Contrario a ello, se desprende que esta insistía en que el Sr. Alu se comunicara con un número telefónico en el que no era atendido y/o se cortaba y/o tenía demoras, cuando podría haber empleado tal tiempo de insistencia en solucionar el inconveniente, lo que no aconteció pese a los pedidos del actor y a tener la posibilidad de realizarlo.

A su vez, no pasa desapercibido a esta Magistrada la postura adoptada por la demandada en este proceso, especialmente durante la segunda audiencia producida en el marco de esta causa, en tanto su apoderada (Lucía Canovas) manifestó el desconocimiento del caso que nos convoca, del número de Whatsapp de la empresa, de las políticas de contratación de pasajes, de que Almundo deba informar a sus clientes sobre las condiciones de contrato aéreo, políticas de cambios, cancelaciones y alternativas, que el cambio de fecha o reembolso del pasaje debe ser gestionado por Almundo, entre otros, lo que demuestra una actitud de desinterés y menosprecio hacia el consumidor, conducta que por lo demás resulta inaceptable ponderando el carácter profesional que ostenta o debería ostentar.

Lo expuesto, sumado a la necesidad de derivar el reclamo hasta la instancia judicial, demuestra la inobservancia de reglas consumeriles básicas como así también un desamparo a la situación

concreta atravesada por el actor, lo que hace traducir aplicable la sanción prevista en el art. 52 bis de la LDC, a los efectos de disuadir en el futuro conductas similares (función preventiva del sistema de responsabilidad civil, art. 1710 CCCN).

En su mérito, a fin de resguardar el valor de la multa (cf. artículo 47 inciso b de la Ley consumeril), pondero justo y prudente establecer la cuantía de la sanción en el equivalente a **3 canastas básicas total para el hogar 3**, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

Respecto a los intereses, corresponde aplicar la tasa activa cartera general de préstamos del Banco de la Nación Argentina a partir de este pronunciamiento hasta su efectivo pago.

En este punto, recuerdo que el 1° de diciembre de 2022 entró en vigencia la ley 27.701 cuyo artículo 119, expresa: "Modifícase el artículo 47 de la ley 24.240 por el siguiente texto: "Artículo 47: Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso...b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)".

Dicho esto, la multa civil se aplicará -como ya señalé- en canastas básicas. Ello así, por cuanto la condena a valores constantes es el modo de prevenir que el fenómeno inflacionario erosione el poder adquisitivo intrínseco de la cifra establecida como multa civil y logre satisfacer el fin disuasivo del instituto (Cámara Civil y Comercial Común - Sala 1 - Catan Rivero Ramón Eduardo vs Telecom Argentina SA s/ Sumarísimo. Expte. N° 2899/19. Fecha: 27/05/2024).

En relación a Aerolíneas Argentinas S.A., del examen probatorio efectuado no surge que haya desplegado una conducta reprochable y de tal gravedad que luzca meritoria de la multa civil analizada, toda vez que el mismo actor puso de manifiesto que no realizó reclamos administrativos directamente a dicha transportadora; y que obtuvo en un primer momento información de la aerolínea vía mail, en la que le informaron que debía fijar fecha de su pasaje hasta el mes de septiembre de 2021, motivos por los cuales no corresponde la procedencia de la sanción en su contra.

6. Corolario. En mérito a lo expuesto, corresponde hacer lugar a la acción de consumo por daños y perjuicios promovida por Patricio Alejandro Alú, DNI N° 25.380.942, en contra de Almundo.com S.R.L. En consecuencia, condeno a la demandada a: **a)** reintegrar al actor el valor equivalente a un pasaje ida y vuelta Tucumán-Buenos Aires / Buenos Aires-Tucumán, de igual condición del que fuera adquirido, difiriendo su cuantificación para la etapa de ejecución de sentencia; **b)** abonar al actor la suma de **\$1.000.000** (pesos un millón) en concepto de daño moral; **c)** abonar al actor la suma equivalente a **3 canastas básicas total para el hogar 3** que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). Todo ello, más la aplicación de los intereses ordenados en esta sentencia, en el término de diez días de quedar firme la presente.

Asimismo, corresponde hacer extensiva la condena a la transportadora Aerolíneas Argentinas S.A., citada como tercera en este proceso, en los términos del art. 40 LDC, a excepción de la multa por daño punitivo, según lo ponderado.

7. Costas. Las costas del proceso se imponen a la demandada Almundo.com SRL y a la citada Aerolíneas Argentinas S.A., conforme al criterio objetivo de la derrota (art. 61 CPCCT)

8. Honorarios. Reservo pronunciamiento para su oportunidad.

Por ello,

RESUELVO:

1. NO HACER LUGAR a la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Almundo.com SRL a través de su letrado apoderado, en mérito a lo ponderado.

2. HACER LUGAR a la acción de consumo por daños y perjuicios promovida por Patricio Alejandro Alú, DNI N° 25.380.942, en contra de Almundo.com S.R.L. En consecuencia, condeno a la demandada a: **a)** reintegrar al actor el valor equivalente a un pasaje ida y vuelta Tucumán-Buenos Aires / Buenos Aires-Tucumán, de igual condición que el adquirido, difiriendo su cuantificación para la etapa de ejecución de sentencia; **b)** abonar al actor la suma de **\$1.000.000** (pesos un millón) en concepto de daño moral; **c)** abonar al actor la suma equivalente a **3 canastas básicas total para el hogar 3** que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). Todo ello, más la aplicación de los intereses ordenados en esta sentencia, en el término de diez días de quedar firme la presente, conforme lo considerado.

Asimismo, corresponde hacer extensiva la condena a la transportadora Aerolíneas Argentinas S.A., citada como tercera en este proceso, en los términos del art. 40 LDC, a excepción de la multa por daño punitivo, según lo ponderado.

3. COSTAS a la demandada Almundo.com SRL y a la citada Aerolíneas Argentinas S.A., de acuerdo a lo ponderado.

4. DIFIERO PRONUNCIAMIENTO SOBRE HONORARIOS para su oportunidad.

HÁGASE SABER.^{DMB}

DRA MARIA FLORENCIA GUTIERREZ

JUEZA

Actuación firmada en fecha 18/03/2026

Certificado digital:
CN=GUTIERREZ Maria Florencia, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27232397050

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