



**465 / 2021 G. G., A. M. c/ ALMUNDO.COM S.R.L. s/SUMARISIMO**

En la Ciudad de Buenos Aires, el 28 de junio de 2022, siendo las 12:00 hs. concurren por Secretaría a la audiencia fijada por S.S a los fines previstos por el art. 53 inc. g) e i) de la Ley 26.993, las siguientes personas:

**POR LA ACTORA:** El Dr. A. G. G. (T..... F....), letrado en causa propia.

**POR LA DEMANDADA:** El Dr. F. P. G. (T... F....), letrado apoderado de la demandada ALMUNDO.COM S.R.L., conforme surge del poder que se adjunta al presente acta.

Abierto el acto, el Juez dispone:

I. Invitadas a las partes a arribar a un acuerdo conciliatorio, de conformidad con lo que dispone el art. 53 inc. g de la ley 26.993, manifiestan que no es posible. II. Por lo tanto, de acuerdo con lo que dispone el art. 53 inc. i) de la Ley 26.993 se procede a dictar sentencia en este acto.

Resulta:

1.1. Que en [fs. 32/51](#) se presentó G. G., A. M. (en adelante "G.") por derecho propio, promoviendo el presente pleito contra **Almundo.com** (en adelante "Almundo"), con el fin de obtener el reintegro de la suma abonada en concepto de ticket aéreo, con más resarcimientos por daños y perjuicios por la suma total de \$76.977,30, con más intereses y costas, según la exposición de los hechos que seguidamente sintetizaré.

Dijo que, en el mes de noviembre de 2019, compró un ticket aéreo a través del call center de la agencia de viajes aquí demandada para realizar un viaje en el mes de abril del 2020 con destino a la ciudad de Bangkok, Tailandia, cuyo pago fue aprobado.

Explicó que, a principios del mes de marzo del 2020, al ver que la pandemia se iba agudizando en todo el mundo, se puso en contacto con la agencia de turismo donde compró su ticket aéreo para averiguar valores de reprogramación o cancelación con el menor costo de pérdida posible. Almundo le indicó que para brindarle una respuesta dependían de la información que les dijeran las aerolíneas y que con respecto a la suya (Ethiopian Airlines) aún no tenían información.

A fines del mes de marzo del 2020, el actor petitionó el reembolso de lo abonado ya que había decidido cancelar el viaje, porque muchos países del sudeste asiático estaban tomando medidas de cancelación de vuelos y cuarentenas obligatorias para las personas que ingresaban a su país. A los pocos días, una representante de la aerolínea respondió el correo electrónico manifestando que lo único que podían hacer era reemplazarlo por un





*voucher* y que el reembolso debía ser solicitado a la agencia de viajes; razón por la cual, ese mismo día procedió a ingresar al sitio web de la agencia donde completó un formulario con sus datos personales, los del pasaje comprado y solicitó la devolución de lo abonado; más tarde, recibió una respuesta automática de la agencia manifestando que habían tomado nota de su reclamo. Expuso que el día 25 de marzo de 2020 un correo electrónico por parte de la línea aérea le informó que su vuelo había sido cancelado, motivo por el cual intentó comunicarse con la agencia de viaje en reiteradas ocasiones a fin de hacerle saber dicho extremo.

El 1 de abril de 2020 recibió un e-mail de la persona que le vendió de manera telefónica el ticket aéreo informando que al estar cancelado el vuelo éste permitía la devolución sin cargos extras, teniendo una demora de hasta 180 días.

Detalló además que el reintegro iba a ser devuelto de la misma forma en que fue hecha la compra -en este caso a través de una tarjeta de crédito- y le informó el número de devolución (N° 200401-00062).

Alegó que siguió en contacto con la representante de la agencia hasta mayo del 2020, momento en el cual perdió contacto con ella y siguió el estado del trámite mediante el call center.

En agosto de 2020 debido a un problema con el banco que operaba decidió cerrar todos los productos financieros con el Banco BBVA Argentina S.A. incluyendo la tarjeta de crédito de Mastercard, la cual utilizó para abonar el pasaje aéreo. Dicha situación fue puesta en conocimiento de la empresa demandada y además denunció los datos de su nueva cuenta, a fin de que depositen el monto pendiente.

Agregó que transcurrido el plazo previsto por la demandada (180 días) para la devolución del dinero, solicitó una audiencia de mediación, la cual se llevó a cabo el 3 de diciembre de 2020; allí asistió la representante legal de la agencia de turismo, quien le solicitó al actor que le envíe vía correo electrónico copia de la factura y del ticket aéreo a los fines de averiguar lo sucedido, fijándose nueva audiencia para el 23 de diciembre de 2020.

Indicó que en la última audiencia se le volvió a recordar a la representante legal de la empresa que el actor no poseía más la cuenta en el Banco BBVA Francés desde agosto de 2020, sin poder llegar a un acuerdo.

Manifestó que posteriormente al cierre de la mediación la apoderada de la agencia de viajes informó mediante correo electrónico que Al mundo habría depositado el pago en la tarjeta de crédito informando el importe y el número de cupón y que el actor debía concurrir al banco emisor de la tarjeta de crédito.





Agregó que ante dicha respuesta por parte de la letrada de la agencia de turismo, se comunicó vía telefónica con la entidad financiera y le informaron que no había llegado ningún pago y que tampoco había ningún producto dado de alta con el banco. Indicó que desde ese momento hasta la actualidad aún no se ha dado cumplimiento con el reembolso prometido por la demandada.

En consecuencia, inició este juicio.

Fundó en derecho su accionar y ofreció prueba.

**1.2.** El [12.02.2021 \(fs. 52\)](#) se asignó a estas actuaciones el trámite de juicio sumarísimo, readechado a los arts. 52, 53 y 57 de la ley 26.993, y se dispuso dar traslado de la demanda, diligencia cumplida mediante la cédula de [fs. 82](#).

**1.3.** El [30.06.2021 \(fs. 77\)](#) el demandante manifestó un hecho nuevo e informó que se puso en contacto con la línea aérea Ethiopian Airlines y le indicaron que el ticket había sido reembolsado el día 05 de febrero de 2021 y que para obtener más información debía comunicarse con Almundo.

**1.4.** El 26.08.2021 se decretó la rebeldía de Almundo. Sin embargo, el [24.09.2021 \(fs. 85/89\)](#) se presentó por intermedio de su apoderado Horacio Segundo Pinto solicitando que cese el estado de rebeldía de [fs. 83](#), a lo que se hizo lugar.

**1.5.** El [22.10.2021 \(fs. 94\)](#) se proveyeron las pruebas ofrecidas por la parte demandante.

**1.6.** El [29.11.2021 \(fs. 112\)](#) el Secretario del Juzgado informó sobre la prueba producida en el expediente y el **16.06.2022** se convocó a esta audiencia para dictar sentencia, providencia consentida a la fecha.

**Y considerando:**

**2.1.** G. demandó a Almundo con el objeto de obtener una sentencia que condene a ésta última a indemnizar los siguientes rubros: (i) la suma de \$ 76.677,30 en concepto de "reintegro" del ticket aéreo, más los intereses "desde el mes de noviembre de 2019" (último párrafo del apartado VII de la p. 26); (ii) la suma de \$ 150.000 en concepto de daño extrapatrimonial (aunque utilizó la denominación daño moral) por "*todas por todas la penurias que he tenido que atravesar, por la pérdida de tiempo que me llevo tratar de recuperar mi dinero, porque he dejado de atender mis obligaciones para ocuparme del tema, el maltrato y abuso sufrido por ambas empresas*" (p. 12 de la demanda); y, (iii) aludió que corresponde imponer una multa a la demandada en concepto de daño punitivo pero sin indicar de qué monto (apartado VIII).





**2.2.** El demandado Almundo no contestó la demanda y por ende no ofreció ni produjo prueba, tal como se indicó en el apartado 1.4.

**2.3.** El art. 377 CPCCN pone en cabeza de los litigantes el deber de probar los presupuestos que se invocan como fundamento de las pretensiones, defensas o excepciones y ello no depende sólo de la condición de actor o demandado, sino de la situación en que cada litigante se coloque dentro del proceso; por lo tanto, al demandante le correspondía acreditar los hechos constitutivos de su pretensión, en tanto que la parte contraria debía también hacerlo respecto de los hechos extintivos, impeditivos o modificatorios.

Sin embargo, en este asunto, la demandada no ha contestado la demanda de modo que no se ha producido ninguna prueba tendiente a demostrar algún hecho que pudiera considerarse extintivo o impeditivo o modificatorio.

Sobre esta temática específica, comparto lo que afirma Palacio en el sentido de que: *“[...la declaración de rebeldía no entraña sin más el reconocimiento ficto, por parte del rebelde, de la verdad de los hechos alegados por la otra parte como fundamento de su pretensión u oposición. Tampoco constituye causal para tener por configurada una presunción iuris tantum acerca de la verdad de esos hechos.*

*La declaración de rebeldía constituye fundamento de una presunción simple o judicial, de forma tal que incumbe al juez, valorando los elementos de juicio incorporados al proceso, estimar si la incomparecencia o el abandono importan, o no, en cada caso concreto, el reconocimiento de los hechos afirmados por la otra parte. En otros términos, la ausencia de efectiva controversia que involucra el proceso en rebeldía no exime al juez de la necesidad de dictar una sentencia justa.*

*Tal es el criterio que informa el art. 60, párr. 3º, CPCCN, en tanto dispone que “la sentencia será pronunciada según el mérito de la causa y lo establecido en el art. 356, inc. 1º”. Ésta última norma, a su vez, cuando alude al contenido de la contestación a la demanda, prescribe que el silencio, las respuestas evasivas o la negativa puramente general “podrán estimarse como reconocimiento de la verdad de los hechos pertinentes y lícitos a que se refieran”.*

*Por un lado, en consecuencia, la declaración de rebeldía no implica que el juez deba acoger favorablemente una pretensión u oposición que carezcan de algún requisito de admisibilidad cuya existencia pueda aquél verificar de oficio. Esta conclusión resulta particularmente aplicable a la pretensión imprecisa en cuanto a la determinación de su*





*causa o jurídicamente imposible en lo que concierne a su objeto, o a la pretensión u oposición carentes de apoyo en un verdadero interés jurídico.*

*Por otro lado, en lo que concierne al requisito de fundabilidad, de la norma anteriormente transcrita se sigue que la presunción desfavorable que generan la incomparecencia o el abandono debe ser, en principio, corroborada a través de la prueba producida por el actor o por el demandado sobre los hechos en que fundan, respectivamente, su pretensión u oposición, y no excluye la posibilidad de que esos hechos sean desvirtuados por la prueba producida por el rebelde.*

*De lo dicho precedentemente se deduce que, en principio, la declaración de rebeldía no altera sustancialmente las reglas relativas a la distribución de la carga de la prueba...*" (Palacio Lino Enrique, "Derecho Procesal Civil: actos procesales" Tomo IV, Editorial Abeledo Perrot, 4° edición, Buenos Aires, 2011, pág. 151/153).

**2.4.** Con independencia del estado de rebeldía, lo cierto entonces es que la obligación de afirmar y de probar se distribuye entre las partes, en el sentido de que se deja a la iniciativa de cada una de ellas hacer valer los hechos que han de ser considerados por el juez y que tiene interés en que sean tenidos por él como verdaderos (CNCom. Sala A, 16.12.08, in re "Campagna Carlos Daniel C/ Banco De Galicia Y Buenos Aires S.A. S/ Ordinario"). La consecuencia de la regla enunciada es que quien no ajusta su conducta a esos postulados rituales debe necesariamente soportar las inferencias que se derivan de su inobservancia, consistentes en que el órgano judicial tenga por no verificados los hechos esgrimidos como base de sus respectivos planteos (CNCom. Sala A, 12.11.99, in re "Citibank Na C/ Otarola, Jorge"). La carga de la prueba actúa, entonces, como un imperativo del propio interés de cada uno de los litigantes y quien no prueba los hechos que debe probar corre el riesgo de perder el pleito.

**2.5.** Atento a los hechos invocados en la demanda y aplicando el art. 60 del CPCCN que dispone "*que la rebeldía declarada y firme constituirá presunción de verdad de los hechos lícitos afirmados por quien obtuvo la declaración*" doy por cierto que el demandante y la demandada se vincularon comercialmente para la compra de un pasaje ida y vuelta desde Buenos Aires a la ciudad de Bangkok, Tailandia.

Para sostener esto me apoyo no solo en la presunción generada por la aplicación del artículo 60 del CPCCN sino también en la prueba reunida en el expediente que da cuenta de que el 8 de noviembre de 2019 el demandante adquirió el referido pasaje de avión mediante la agencia demandada.





Asimismo, quedó probado que dicha transacción comercial fue concretada porque el demandante abonó íntegramente el pago debido de acuerdo a lo que surge de la prueba documental agregada a fs. 21/30 (documental parte 3).

También quedó acreditado, con la documentación acompañada por el demandante, que solicitó la cancelación y el reembolso del pasaje registrado bajo el código de reserva N° K2Q-GZ9-ZEG por la suma total de \$76.977,30.

En efecto, ha quedado demostrado que en el marco del ASPO y contexto de pandemia el demandante, el 21 de marzo de 2020, canceló el viaje debido a las restricciones para viajar que regían en la Argentina y en el Sudeste Asiático.

Esto surge no sólo del propio relato de la demanda que, como he dicho, lo tengo por cierto en los términos del art. 60 del CPCCN, sino también de la prueba documental de fs. 7/20 que consiste en un e-mail del 01.04.2020 a las 01.47 pm enviado por Almundo al demandante en el que le informa: *"Hola, cancelamos tu vuelo de la reserva K2Q-GZ9-ZEG. Ya iniciamos el proceso de devolución que podrá demorar hasta 120 días y cuando esté finalizado te avisaremos. Saludos, Equipo del Almundo"*.

Dicho e-mail luego es ampliado por la demandada reiterándole a la demandante que le reintegraría el valor del pasaje. En efecto, ello surge del correo electrónico del 01.04.2020 que transcribo: *"Ok, perfecto! Entonces procedemos a la devolución. No en este caso se va a devolver de la misma forma que vos hiciste la compra. Tene en cuenta que por todo esto, va a tardar en hacer la devolución a la tarjeta la aerolínea. Ahora te doy un núm. de referencia de la devolución, de la cual nos vamos a mantener conectados por cualquier inquietud. Te paso el núm. de referencia de la devolución 200401-00062. Saludos. Sabrina Martínez"*. (ver pág. 22/27 de la prueba documental parte 2 en fs. 7/20).

**2.6.** En ese escenario resta determinar si -tal como afirmó el demandante- el reintegro del dinero de parte de la demandada y a su favor nunca se concretó.

Sobre el punto, entiendo que esto ha sido demostrado con las declaraciones testimoniales de C. D. C. G. y A. G. C. que fueron elocuentes al afirmar y coincidir en que, pese a que la demandada se había comprometido a reintegrarle el pasaje, ello nunca sucedió.

En ese sentido la testigo A. G. C. dijo: *"Almundo lo bicicleteaba, no contestaba y las empresas del exterior sí..."* y por su parte la testigo C. D. C. afirmó que: *"Almundo actuó mal, lo dejaban en espera y sin respuesta sólida con una negativa absoluta..."* (ver minuto 8:00 y 24:51 respectivamente de las grabaciones alojadas en la solapa "documento digital".).

De acuerdo con las reglas de la sana crítica, y ante la ausencia de cuestionamientos de parte de la demandada acerca de los dichos de las testigos y ponderando, además, que





no existen contradicciones en las declaraciones testificales, es que valoro positivamente este medio de prueba ante la ausencia de otros medios probatorios que logren convicción judicial en contrario.

Agrego, además, que la prueba testifical ha quedado reforzada con la prueba documental acompañada en la demanda consistente en una respuesta del Banco BBVA, en donde le informa al demandante que la demandada no le ha practicado ningún reembolso de dinero (ver fs. 31).

**3.1.** En este contexto probatorio, y en otro orden de ideas, atendiendo a la relación jurídica entre la parte demandante y la demandada Almundo, conviene precisar que tanto la venta del pasaje aéreo, como cualquier otro acto que celebre la agencia de viajes con un usuario, por cualquier servicio aislado (venta de pasajes en cualquier medio de transporte, estadías de hotel, excursiones, etc.), conforman contratos de consumo, rigiendo por lo tanto la responsabilidad prevista en la ley 24.240 y arts. 1092 y siguientes del CCyCN (conf. Barreiro, Karina M., "Transporte aéreo y agencia de viajes. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor ante la quiebra de la aerolínea", La Ley 24/8/2016, cita Online: AR/DOC/2403/2016).

Y es que, tal como sucedieron los hechos, es indudable que la demandada Almundo incurrió en un incumplimiento contractual en la medida que no efectivizó el reintegro de dinero que correspondía al demandante y que, además, había sido expresamente reconocido por la demandada en los dos e-mails del 01.04.2020 en el que afirmó que se iba a llevar a cabo la devolución del dinero.

Con independencia de ello, adviértase la obligación de responder que pesa sobre las agencias de viajes por la adecuada ejecución de sus obligaciones asumidas contractualmente, sea que deban cumplirlas directamente o recaigan sobre otros prestatarios vinculados al negocio, tal como en la especie la línea aérea Ethiopian Airlines, que, dicho sea de paso, no fue demandada (conf. CNCom., Sala B, "Field, Tamara y otro c. Editando SRL s/ordinario" del 5.7.16).

La responsabilidad de la demandada Almundo surge por la contravención al parámetro de diligencia que establecen las normas aquí referidas y en el deber general de atenerse a los buenos usos en la materia, tratándose entonces de una aplicación más del principio de la buena fe, relevante en todo tipo de relación contractual y especialmente significativo en aquellas en donde la profesionalidad de una de las partes en la prestación





de un servicio genera en la otra una legítima confianza basada en la experiencia y aptitud técnica.

Sobre el punto, y más allá de las obligaciones que surgen de la aplicación de la LDC, estimo atinado aclarar que no resulta aplicable la [ley 27.563](#) que específicamente regula los derechos de los consumidores ante reprogramaciones y cancelaciones ocurridas como consecuencia de la pandemia por coronavirus COVID-19.

En efecto, la posibilidad que se otorga al consumidor de reprogramar el viaje o recibir un voucher para ser utilizado dentro de los doce meses desde la finalización de la vigencia de las restricciones ambulatorias y sus prórrogas (conf. art. 28) fue una opción descartada por el demandante quién -derechamente- requirió el reembolso del valor del pasaje.

Insisto en que con la prueba generada en el expediente y por aplicación de la presunción que establece que el art. 60 del CPCCN, ha quedado demostrado tanto la contratación del servicio con la demandada Almundo (consistente en la adquisición del pasaje) como en la solicitud del reintegro dinerario del mismo (solicitud de reintegro que, además y como ya indiqué, fue aceptada por la demandada según surge de los e-mails del 01.04.2020).

En definitiva, tanto de la documentación acompañada en la demanda como de las declaraciones testificales, surge que el demandante ha gestionado, sin éxito, la solicitud del reembolso del pasaje.

Consecuentemente corresponde hacer lugar al reclamo dirigido a que condene a la demandada Almundo a reintegrarle al demandante la suma de \$76.977,30. Dicho capital devengará intereses según la tasa activa del Banco de la Nación Argentina sin capitalizar (conf. CNCom en pleno “S.A La Razón s. quiebra s. inc. pago profesionales” del 27.10.94) desde la mora y hasta el momento del efectivo pago.

La mora la fijo en el día 08 de noviembre de 2019 que es la fecha en la que el demandante pagó el pasaje -ver *voucher* en la prueba documental-.

**3.1.** Por tanto, acreditado el incumplimiento de las obligaciones asumidas por la demandada Almundo, corresponde determinar si resulta o no admisible el reclamo de daño extrapatrimonial que el demandante cuantificó en \$150.000.

Conceptualmente comparto lo que sostiene calificada doctrina en el sentido de que *“el daño extrapatrimonial o moral constituye una modificación disvaliosa del patrimonio de una persona, también producto (consecuencia) de la lesión a un interés extrapatrimonial que reposa sobre un derecho de naturaleza patrimonial o extrapatrimonial, y que se traduce en*







*un modo de estar de la persona distinto del patrimonio producto de ese hecho lesivo, y económicamente perjudicial” (Galdós Jorge Mario, “La responsabilidad civil” Tomo II, Editorial Rubinzal Culzoni, 1º edición, Santa Fe, 2021, pág. 242 y la nota al pie Nº 76).*

Y, en lo atinente a supuestos como el de este asunto, en el que se persigue una reparación por daños extrapatrimoniales generados por un incumplimiento contractual en el marco de una relación de consumo, si bien la regla es que el daño moral “...no abarca los estados de ánimo debidos a riesgos que se corren diariamente en la ciudad, ni los que suceden como consecuencia del mero incumplimiento contractual, ya que son riesgos habituales de cualquier contingencia negocial...” (Lorenzetti Ricardo, “Daño moral contractual derivado de la privación de bienes” La Ley 1988-E, 389) lo cierto es que, tal como apunta Galdós, “...estas ideas son de aplicación solo para los contratos paritarios o negociados y no rigen para los contratos con cláusulas predispuestas o de consumo...” (conf. autor y ob. cit., pág. 387).

Sobre esta temática, comparto lo que enseña la doctrina especializada en el sentido de que “todo daño moral derivado de incumplimiento de obligaciones debe resarcirse con criterio amplio, incluyendo el derivado de simples molestias o contratiempos propios de ese incumplimiento, como la pérdida de tiempo vital o el acortamiento, por mínimo que fuera, de las posibilidades de uso y goce de su vida por el damnificado” (Picasso Sebastián, “Daño extrapatrimonial contractual” en Revista de Derecho de Daños Nº 218-3, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, pág. 159).

Con ese enfoque conceptual, lo cierto es que de la prueba producida en el expediente surge que el demandante debió ocuparse, según afirmó, semanalmente y durante un largo período de llamar y enviar e-mails a la demandada Almundo para hacer el seguimiento de su reclamo tendiente a que le reintegren el valor del pasaje aéreo. Esto lo afirmó en la demanda y, en función de la presunción que genera la aplicación del art. 60 del CPCCN, lo doy por cierto, sobre todo cuando ello fue corroborado por las declaraciones testimoniales de C. D.C. G. y A. G. C. del 05.11.2021 quienes dan cuenta de esta circunstancia y del padecimiento que sufrió.

En ese sentido la testigo A. G. C. dijo: “Se sintió mal, defraudado y estafado”. Por su parte la testigo C. D. C.. G. reafirmó que: “para él fue realmente una desilusión y depresión total (...) una persona que trabaje y que ahorre para hacer un viaje tan costoso y que de repente lo pierda todo, emocionalmente, para cualquier ser humano es terrible (...) y emocionalmente se re deprimió, de hecho se que está yendo al psicólogo (...)” (ver minutos





9:15, 25:20 y 25:29 respectivamente de las grabaciones alojadas en la solapa “documento digital”).

Como ya he señalado párrafos arriba, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y ante la ausencia de cuestionamientos de parte de la demandada acerca de los dichos de los testigos y ponderando, además, que no existen contradicciones en las declaraciones testificales, es que valoro positivamente este medio de prueba ante la ausencia de otros medios probatorios que logren convicción judicial en contrario.

Agrego además, que aun si por hipótesis no se compartiera la valoración de la prueba que he hecho, calificados autores sostienen que “...cuando se afecte un bien de naturaleza extrapatrimonial el daño moral debe considerarse presunto, resultando acertado generar, en tales casos, una presunción judicial *iuris tantum* de daño moral en favor del actor. Consecuentemente, en tal hipótesis, el damnificado deberá demostrar la afectación de un bien extrapatrimonial para que, automáticamente, opere en su favor la mentada presunción *hominis iuris tantum*, suficiente para el cumplimiento de la carga probatoria que recae en cabeza del actor. Corresponderá al sindicado como responsable, si pretende exonerarse del pago de la reparación, la prueba enderezada a neutralizar dicha presunción en el caso concreto” (Meza y Boragina “El daño extrapatrimonial en el Código Civil y Comercial, pág. 104, citado por Galdós, ob. cit, pág, 432 y la nota al pie N° 645).

Consecuentemente, y en función de las consideraciones formuladas en los párrafos que anteceden y de la prueba producida en el expediente, considero adecuado admitir el reclamo de daño extrapatrimonial por la suma de \$150.000 (conf. art. 386 del CPCCN).

A esa suma se le aplicarán intereses calculados según la tasa activa de Banco Nación Argentina sin capitalizar (conf. CNCom en pleno “S.A La Razón s. quiebra s. inc. pago profesionales” del 27.10.94) desde la mora, que tendré por acaecida en el 21 de marzo del 2020 – fecha en que el demandante solicitó el reintegro del pasaje- y hasta el momento del efectivo pago.

**4.1.** Por último corresponde tratar la solicitud del demandante de que se imponga a la demandada una sanción civil (daño punitivo) la que -desde ya adelanto- será rechazada. Es que, “[!]la multa civil es de aplicación excepcional y requiere de la comprobación de una conducta disvaliosa por la cual el responsable persiga un propósito deliberado de obtener un rédito con total desprecio de la integridad o dignidad del consumidor. También deberá acreditarse, como ocurre en toda acción resarcitoria, la efectiva producción del daño. En este marco, cabe destacar que la ley 24240: 52 bis, sólo confiere al Juez la facultad de imponer estas sanciones al disponer que “el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor”.





*No estamos entonces en presencia de una imposición al Juzgador sino sólo una potestad que el magistrado podrá o no utilizar según entienda que la conducta antijurídica previamente demostrada presenta características de excepción que exigen, congruentemente, una condena "extra" que persiga no sólo resarcir a la víctima sino también sancionar al responsable, quitarle todo resabio de rédito económico derivado de la inconducta, y que genere un efecto ejemplificador que prevenga su reiteración" (CNCom. Sala D, del 09.04.12, "Castañón Alfredo Jose c/ Caja de Seguros S.A. s/ Ordinario").*

En función de lo expuesto y de acuerdo a las constancias del expediente, juzgo que corresponde rechazar el pedido de que sea aplicada una multa civil (daño punitivo) a la demandada Almundo en tanto y en cuanto no encuentro configurados los requisitos señalados en el párrafo que antecede.

5. Las costas se imponen a la demandada vencida de acuerdo a lo que establece el art. 68 del CPCCN.

En efecto, como institución de neta raigambre procesal, las costas son el resultado objetivo de apreciaciones personales del juez, quien confrontando los sucesos desarrollados con sus resultados finales, como otras contingencias de orden subjetivo (v.gr: la conducta observada en el curso de la litis), permiten llegar a una resolución particular que dispone, esencialmente, quién y cómo se retribuirán al contrario los desembolsos que debió realizar para el reconocimiento del derecho (Gozáñi, Osvaldo A., Costas Procesales –doc. y jurisprud. 2da. ed. ampliada- EDIAR, Bs. As, 1998).

El art. 68 del CPCCN consagra el criterio objetivo de la derrota, como fundamento de la imposición de las costas. Las mismas son un corolario del vencimiento y tienden a resarcir al vencedor de los gastos de justicia en que debió incurrir para obtener ante el órgano jurisdiccional, la satisfacción de su derecho. Estas deben ser reembolsadas por el vencido con prescindencia de la buena fe, de su mayor o menor razón para litigar y de todo concepto de culpa, negligencia, imprudencia o riesgo y de la malicia o temeridad de su contrario. En este sentido, se ha resuelto que ellas deben ser soportadas íntegramente por la parte que dio origen al reclamo e hizo necesario acudir a la vía judicial para el reconocimiento del derecho invocado, con independencia de que algún rubro del reclamo no prospere, tal como como sucede en este asunto en el que se rechaza el rubro daño punitivo (conf. CNCiv., Sala A, ED., 90-504).

6. Por lo expuesto, RESUELVO:





**6.1.** Admitir parcialmente la demanda interpuesta por G. A. contra Almundo.com S.R.L. a quien condeno a pagar al primero, y dentro del plazo de diez días de consentida o ejecutoriada la presente, la cantidad de \$76.977,30 en concepto de reintegro del valor del pasaje aéreo y la suma de \$150.000 en concepto de daño extrapatrimonial, ambos rubros con más los intereses fijados en los considerandos 2.4. y 3.1.

**6.2.** Rechazar la pretensión de que sea impuesta una multa a la demandada en concepto de daño punitivo.

**6.3.** Las costas se imponen a la demandada vencida (art. 68 del CPCCN) en razón de lo expuesto en el apartado 5.

**6.4.** Leída la sentencia a viva voz, la parte demandante (Dr. A. G. G.) y la parte demandada (Almundo.com S.R.L.) interponen recurso de apelación contra la sentencia, oído lo cual el Tribunal resuelve: conceder los recursos de acuerdo con lo que dispone el art. 53 inc. 1) de la ley 26.993, dándose así por finalizada la audiencia a las 12:37 hs.

