



2364/2021 – M. M. A. C/ DESPEGAR.COM.AR

S.A S/ SUMARISIMO

Juzgado N° 7 – Secretaría N° 13

Buenos Aires, 15 de Septiembre de 2022

Y VISTOS:

1. El Sr. M. M. A. [promovió demanda](#) contra

Despegar.com.ar S.A solicitando se la condene al cumplimiento del contrato de viaje que las vinculaba y la reparación de los daños y perjuicios que valoró en la suma de
cuatrocientos mil pesos (\$ 400.000).

En subsidio, reclamó el reintegro de los montos abonados con más los

intereses y los daños ocasionados, por las sumas de novecientos sesenta y tres mil seiscientos noventa y tres pesos con ochenta y nueve centavos (\$ 963.693,89) y dos mil quinientos cuarenta y ocho dólares estadounidenses con sesenta y tres centavos (u\$s 2.548,63).

Por último, solicitó la imposición de una multa por daño punitivo en los

términos del art. 52 Ley 24.240 que meritó en \$ 300.000.

Corrido el traslado de ley, Despegar.com.ar S.A. se presentó, y [contestó la demanda](#). Opuso excepción de falta de legitimación pasiva y

Fecha de firma: 15/09/2022





subsidiariamente, solicitó el íntegro rechazo de la acción y ofreció prueba de su derecho.

En esencia, luego de efectuar una negativa general y otra particularizada de los hechos relatados en la demanda, refirió que su tarea consistía en la intermediación entre los consumidores y quienes eran los prestadores de los servicios a contratar.

Sostuvo que la situación creada por la pandemia mundial resultó un caso fortuito o fuerza mayor en los términos del art. 1730 CCCN, y que por ello se vio imposibilitada a acceder a sus oficinas para solucionar los inconvenientes causados a los usuarios.

Luego, transcribió las políticas de cancelación y condiciones para las operaciones efectuadas por el actor y resaltó que en todo momento cumplió con el deber de información para con el accionante.

Respecto a la reserva n° 722536112600 alegó que cumplió con el deber de informar al Sr. M. acerca de la posibilidad de obtener un voucher por el total de lo abonado o recibir el reembolso en dinero pero que el actor no procedió a optar por ninguna de las alternativas. En relación a la reserva n° 771772112400, sostuvo que comunicó la decisión del prestador de permitir la modificación de las fechas para la utilización de los tickets; y por

Fecha de firma: 15/09/2022





la reserva n° 230659112200 informó por correo electrónico su cancelación y que lo abonado debía ser reclamado directamente al hospedaje.

En orden a las restantes cuestiones de hecho que rodearon el trámite

del presente, a fin de evitar prolongadas y estériles reiteraciones, cabe remitirse al pronunciamiento recurrido por hallarse allí exhaustivamente relatadas.

La sentencia dictada el [08/03/2022](#) rechazó la excepción de falta de

legitimación pasiva interpuesta y admitió parcialmente la demanda ordenando a Despegar.com.ar S.A a reprogramar las reservas n° 722536112600 y n°

771772112400 a su exclusivo cargo y a revertir la cancelación de la reserva n° 230659112200. A su vez, condenó a abonar al actor la suma de \$ 400.000, con más

los intereses e impuso las costas a la demandada vencida.

2. Ambas partes quedaron disconformes con el acto jurisdiccional y lo

apelaron. La parte actora fundó su recurso el [29/03/2022](#) que fuera contestado por la demandada el [11/04/2022](#). Despegar.com.ar expresó agravios el [29/03/2022](#) que

recibió respuesta el [11/04/2022](#).

Las críticas de la accionada pueden agruparse del siguiente modo: a)

Fecha de firma: 15/09/2022





la contradicción incurrida en relación a la reserva n° 2200 por no existir conducta antijurídica alguna; b) la responsabilidad atribuida a Despegar.com.ar respecto de las reservas restantes y el rechazo de la excepción de falta de legitimación pasiva; c) que la sentencia sea de imposible cumplimiento; d) el daño moral y su cuantía; e) el daño punitivo admitido y la actualización de intereses; y f) la imposición de costas.

Por su parte, el accionante se quejó por la insuficiencia de la condena

en relación a la reserva n° 2200 y el monto de las indemnizaciones admitidas en

concepto de daño moral y punitivo.

La Sra. Fiscal de ésta Cámara emitió su dictamen el [17/05/2022](#).

3. Para comenzar, parece adecuado resaltar que –en atención al contenido del recurso- en esta Instancia no hay controversia en punto a que la parte actora contrató en diciembre del 2019 y, por intermedio de la demandada, tres noches en el alojamiento Opal Sands Resort (reserva n° 230659112200), cuatro tickets de entradas a “Walt Disney World” (reserva n° 771772112400) y seis noches de alojamiento en Disney’s Saratoga Springs Resort & Spa (reserva n° 722536112600).

Por otra parte, tampoco es objeto de debate que el accionante abonó





las facturas nro. 102-3131186 y 106-1240776 emitidas por la accionada por las reservas nro. 722536112600 y 771772112400 que ascienden a \$ 282.879 y \$ 108.910,37 respectivamente.

Finalmente, interesa destacar que, por la situación de emergencia

sanitaria derivada de la pandemia mundial producida por el Covid-19 y las restricciones para circular dictadas en consecuencia, el Sr. M. no pudo hacer uso de los servicios, por lo que realizó los reclamos pertinentes registrados bajo los números SU-1253463 y SU-1260257.

4. Pues bien, en este escenario fáctico se procederá al análisis de las

quejas desarrolladas por los apelantes.

a. Excepción de falta de legitimación pasiva y responsabilidad respecto

de las reservas n° 771772112400 (tickets de entradas a “Walt Disney World”) y n° 722536112600 (alojamiento en Disney’s Saratoga Springs Resort & Spa).

Sostuvo la parte demandada que no cabía endilgarle responsabilidad

alguna por la imposibilidad del actor de utilizar las reservas efectuadas. Entendió que realizó todas las diligencias y gestiones necesarias para cumplir con su rol de intermediaria en las operaciones, y que informó al actor de las políticas de cancelación y cambio que adoptaron los prestadores de los servicios contratados.

Fecha de firma: 15/09/2022

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA





En principio, es de destacar que no se advierte la presencia de un

agravio concreto respecto del rechazo de la excepción de falta de legitimación pasiva

interpuesta.

Teniendo en cuenta tal circunstancia y sólo para evitar soluciones

formales, este Tribunal coincide con el anterior sentenciante en que la demandada actuó en su carácter de agencia de turismo según la ley 18.829, y procedió a

intermediar entre el consumidor y los prestadores de los servicios contratados.

De la documentación acompañada con la contestación de demanda (ver [anexo 3](#)), se desprende que Despegar.com.ar confirmó las tres reservas y emitió los vouchers para que el actor hiciera uso de ellas.

Incluso, y tal como surge de la [pericia contable](#) y la prueba informativa

dirigida al [Banco Supervielle](#) y [American Express](#) producida en autos, Despegar.com.ar no sólo emitió las facturas n° nro. 102-3131186 y 106-1240776

sino que también cobró los importes por las contrataciones efectuadas.

Respecto a la responsabilidad endilgada a la accionada, resulta aplicable al caso la Ley 24.240 de defensa del consumidor, aun cuando –como sostuvo la encartada a lo largo del expediente- la actividad del agente de turismo sea

Fecha de firma: 15/09/2022





valorada como un simple caso de intermediación.

Es que, en su carácter de vendedor profesional, debe desarrollar una

adecuada y diligente conducta, ya sea brindando la información e instrucciones necesarias al cliente acerca del viaje, asesorando en la elección del organizador y su solvencia, detectar posibles deficiencias en la diagramación del viaje, etc. Dada la confianza que el turista deposita en su agente de viajes, no tiene otro medio idóneo para contar con una información veraz que le permita adoptar una decisión adecuada (ver Gherzi, Carlos A. – Weingarten, Celia “Defensa del Consumidor – Tratado Jurisprudencial y Doctrinario” T. 1, pág. 105, ed. La Ley, Bs. As., 2011; CNCom., esta Sala *in re* “Orsi Ana Maria y otro c/ Despegar.com.ar S.A y otros/ ordinario” del 16/10/2019).

De ello se deriva que los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz, que en el caso de autos no se comprobó.

Nótese que las respuestas a los reclamos efectuados fueron por demás insuficientes, con información deficiente e incompleta.

En el caso de la reserva n° 771772112400 (tickets de entradas a “Walt Disney World”) Despegar.com.ar no acreditó haber notificado al actor de la posibilidad de reprogramar las entradas sin costo alguno.

Fecha de firma: 15/09/2022





Del [anexo de la pericia contable](#) se desprende que no existió comunicación alguna respecto de esta circunstancia, como alega la demandada en su [expresión de agravios](#), no siendo suficiente para satisfacer la necesidad de información del consumidor la mera mención en su página web. De hecho, en la captura de pantalla acompañada por el perito informático en su [informe](#) se observa la leyenda *“Estamos trabajando junto a nuestro Departamento de Legales en el análisis de tu viaje, lo que puede dificultar su gestión. Te pedimos disculpas y apenas tengamos novedades, te contactaremos por mail”*, contacto que nunca existió.

Misma solución corresponde en relación a la reserva n° 722536112600 (alojamiento en Disney’s Saratoga Springs Resort & Spa). Los correos electrónicos enviados por la demandada tampoco cumplen con los requisitos de claridad y detalle impuestos por los arts. 4 LDC y 1100 CCCN.

Véase que en el correo de fecha 30/04/2020 se le comunicó al Sr. M. que se realizaría el reembolso de la reserva en cuestión y que la misma se acreditaría en su tarjeta de crédito, sin necesidad de realizar otro reclamo. Sin embargo, tal reintegro nunca fue efectivizado. Luego, el 10/08/2020 se le envió otra notificación en la que se indicaba los pasos a seguir para obtener una devolución del dinero para la que, supuestamente, no se necesitaba trámite alguno ([correos electrónicos](#) acompañados por el perito informático). Sumado a ello, es de destacar que tampoco se comunicó el plazo en que se haría efectiva la acreditación del dinero

Fecha de firma: 15/09/2022





en la tarjeta de crédito.

En este sentido, la actitud desplegada por la accionada en relación a las reservas aquí analizadas debe juzgarse contraria a los deberes de información y trato digno que rigen la relación de consumo (LDC 4 y 8 bis y 1097 y 1100 CCCN). Como ya se señaló *ut supra*, la información brindada por Despegar.com.ar fue, no sólo insuficiente y poco clara ya que carecía de los detalles necesarios para conocer la situación de los servicios contratados, sino que, particularmente respecto de la reserva en el “Disney Saratoga”, también resultó contradictoria.

Ello así, pues no parece serio el comportamiento emanado de un comerciante profesional con el grado de especialización de la demandada, quien, aun teniendo en cuenta las excepcionales circunstancias producidas por la situación de emergencia sanitaria causada por la pandemia de Covid-19, no se condujo con la profesionalidad adecuada.

Recuérdese que el deber de información, como expresión máxima de

la actuación del principio de buena fe, adquiere en materia de defensa del consumidor el rango de derecho fundamental (expresamente en el art. 42 CN), en tanto constituye una valiosa herramienta prevista para conjurar la superioridad económica-jurídica que generalmente detentan los proveedores (conf. HernándezFrustagli, "A diez años de la Ley de Defensa del Consumidor. Panorama Jurisprudencial", JA, 2003-IV-1541, citado por Picasso-Vázquez Ferreyra, ob. cit., T.

Fecha de firma: 15/09/2022





1, pág. 421; CNCom., esta Sala *in re* “Morasso Alfredo Martin y otro c/ Universal Assistance Argentina S.A s/ ordinario”, del 18/12/2018).

Por ello, se confirma la responsabilidad endilgada a la demandada

respecto de las reservas aquí analizadas.

A continuación, se examinará el agravio relativo a la imposibilidad de

cumplimiento de la sentencia dictada en primera instancia. Alegó la accionada que ella no es la proveedora de los servicios contratados por lo que no se encuentra a su

alcance la reprogramación de las reservas en cuestión.

El agravio no prosperará.

Resulta claro que la demandada, en su carácter de intermediaria de

servicios turísticos, posee la capacidad para obtener la reprogramación de los servicios contratados por el actor. Mas cuando fue ella misma la que recibió los reclamos efectuados e intercedió para lograr su cancelación por parte de los proveedores. Entonces, habiendo ya procedido al cobro de los productos adquiridos y sin haber efectivizado la devolución del dinero, no cabe admitir más que la reprogramación de los mismos a cargo de Despegar.com.ar.

Véase además que la accionada se limitó a resaltar su imposibilidad de





cumplir con la condena, basándose en cuestiones generales y sin puntualizar una imposibilidad real. Además, la decisión fue dispuesta dentro del marco de la actual

legislación (Ley 27563 art. 28), aplicable a los casos como el de autos.

b. De seguido, se tratarán los agravios de ambas partes relativos a la

reserva n° 230659112200 en el Opal Sands Resort.

La demandada sostuvo que la condena resultaba contradictoria en

tanto el Sr. Juez de primera instancia determinó que no existía responsabilidad alguna por parte de Despegar.com.ar pero igualmente condenó a emplear sus

mejores esfuerzos para rectificar la supuesta cancelación y reprogramarla a futuro para ser utilizada en tiempo útil. Por su lado, la parte actora alegó que existía una obligación de indemnizar y que lo ordenado no resultaba suficiente ya que no se especificaba cuál era el alcance de la condena; por ello solicitó se ordene a la

accionada a reprogramar la estadía o compensar económicamente a su parte.

La sentencia atacada ordenó, con relación a la reserva de alojamiento

en Opal Sands Resort, que la encartada "*...deberá emplear sus mejores esfuerzos*

para rectificar la supuesta cancelación y reprogramarla a futuro para ser utilizada en

tiempo útil...".

Fecha de firma: 15/09/2022

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA





En este caso, se presentó la particularidad que el Sr. M. contrató el servicio de hotelería por intermedio de Despegar.com.ar pero abonó el mismo directamente al establecimiento. Esto fue acreditado mediante la prueba informativa dirigida a [American Express](#), de la cual surge que el actor pagó el 19/11/2019 la suma de u\$s 2.463,29. La operación se realizó mediante la página web de la demandada y ella fue quien confirmó la compra y emitió el voucher (ver [Anexo 3](#) de la documental acompañada por la accionada).

Sin embargo, y en la misma orientación que la señalada *ut supra*, la intermediación efectuada por Despegar.com.ar implicó, no sólo la emisión de los vales, sino la posterior tramitación de los reclamos efectuados y la negociación con el prestador para poder reprogramar la estadía o cancelarla.

Resulta lógico que si la agencia de viajes percibe una retribución por atender los requerimientos de sus clientes y las operaciones que en su plataforma se realizan, su actividad no puede quedar circunscripta a la mera entrega de los vouchers o la cancelación de la reserva sin la consecuente diligencia para la devolución del dinero, o como en el caso, la asistencia para la reprogramación. Si el consumidor acude al agente de viajes es claro que espera de éste algo más, en este caso, una mínima colaboración para superar eventuales obstáculos (CNCom., esta Sala “Orsi Ana María...” ya citado).

En el caso de autos, mediante el correo electrónico enviado el 16/11/2020 se notificó al Sr. M. que la reserva se había cancelado y que la

Fecha de firma: 15/09/2022





devolución del dinero debía gestionarse directamente con el establecimiento. Ante la versión del actor de haber solicitado la reprogramación (ver [pto. II](#) de la demanda), la accionada negó tal situación, alegando que el accionante había requerido la cancelación (ver [pto. 3.4.2](#) de la contestación de demanda).

Recuérdese que el concepto de carga dinámica de la prueba o prueba compartida consistente en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar pruebas al juzgador, tiende a privilegiar la verdad objetiva sobre la formal, a efectos de brindar la efectiva concreción de la justicia para perseguir una resolución judicial

justa según las circunstancias fácticas integrantes de la litis (CSJN, *in re* “Denenberg, Roberto c/ Buenos Aires, Provincia de s/ cobro de pesos”, del 14/12/1999).

Deriva del principio de responsabilidad del sujeto que obra en su propio interés (cfr. Fenochietto, Carlos E. “Código Procesal...”, ed. Astrea, 2001, T. II, pág. 495). Quien debe probar, es quien se encuentre en mejores condiciones de hacerlo. El juez no solo valora las circunstancias particulares de cada caso apreciando quien se encuentra en mejores condiciones para acreditar el hecho controvertido, sino también las razones por las cuales quien tiene la carga de probar no lo hace.

La defendida estuvo en mejores condiciones profesionales y técnicas

Fecha de firma: 15/09/2022

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA





de aportar elementos de prueba (cfr. CS., 2/4/98, in re “Rudaz Bisson, Juan Carlos c/ Editorial Chaco SA”) y según la conocida y aceptada teoría de las cargas dinámicas, aquélla debe producirla quien se encuentra en mejores condiciones para cumplir ese objetivo; prescindiendo de su condición de actora o demandada y según las circunstancias del caso (C.N.Com, Sala B, in re “Rey, Félix c/ Banco Bansud SA”, del 26/5/1999; id. in re “Negocios Cinematográficos SA c/ ATC SA”, del 2/8/1999; id. Sala A, in re “Schwabe Jurss y Cía. SA c/ Propales SA”, del 20/9/1996; id. Sala E, in re “Gasprini, Gustavo c/ Ricci, Beatriz”, del 30/11/1988).

Esta dinámica probatoria se ve reforzada bajo la ley 24240 que ordena al proveedor aportar las fuentes que obren en su poder conforme a las características del bien o servicio (LDC 53). Es decir, la LDC prevé -de esta forma- un mecanismo para atenuar las dificultades probatorias derivadas de la asimetría propia de la relación de consumo, atento a que el consumidor o usuario no es un contratante profesional (CNCom., esta Sala in re “Quaglia Carolina Belén c/ Volkswagen S.A de Ahorro para fines determinados s/ ordinario”, del 7/10/2019).

Despegar.com.ar no logró probar que el actor solicitó la cancelación de

la reserva. Véase que al ser intimado a presentar la documentación relativa al viaje

que obraba en su poder, a [fs. 203](#) admitió que lo único que poseía era lo acompañado con la contestación de demanda y no adjuntó, siquiera, copia de los

Fecha de firma: 15/09/2022





reclamos efectuados.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se entiende que la accionada resulta

responsable por la cancelación de la reserva en el Opal Sands Resort.

Atento lo expuesto, también se admitirá el agravio de la parte actora y

es por ello que la demandada deberá proceder a la reprogramación de la reserva en cuestión a su cargo, con margen temporal suficiente para que el actor pueda hacer uso de la misma (ley 27.563, art. 28, 1er párr.). En caso de producirse un desembolso por parte de Despegar.com.ar para adquirir la reserva podrá subrogarse

en los derechos del actor para la devolución del dinero ya abonado.

5. Ambas partes se agraviaron por la indemnización en concepto de

daño moral concedida en primera instancia. El actor alegó que el monto era exiguo,

mientras que la demandada sostuvo que no había prueba para admitir el rubro.

Dentro de la órbita de la responsabilidad contractual prima un criterio

restrictivo en materia de reparación del daño moral (Llambías, Jorge Joaquín, “Tratado de Derecho Civil – Obligaciones” T. I, pág. 353; Cazeaux Pedro N.-Trigo

Represas Félix A., “Derecho de las Obligaciones”, 2da. ed. T.I, pág. 382; Cichero Néstor, “La reparación del daño moral en la reforma de 1968”, ED. 66-157; Borda

Fecha de firma: 15/09/2022





Guillermo, “Tratado de Derecho Civil – Obligaciones”, T.I, pág. 195, nro. 175, ed.

1979; CNCiv., Sala F, LL 1978-B-521; CNCiv, Sala F, ED 88:628; CNCiv. Sala C, ED 60:226; CNCiv. Sala E, “Vitolo D, c/ Guardado, Nestor”, del 19/9/1994; CNCiv,

Sala L, “Mendez de Lopez Mansilla, Claribel y otra c/ Bonfiglio Wasbein y Bonfiglio

SRL”, del 13/6/1991; CNCom, Sala A, “Collo Collada A. c/ Establecimientos Metalúrgicos Crespo SACI”, del 13/7/1984).

Sabido es que la reparación del daño moral derivado de la responsabilidad contractual queda librada al arbitrio judicial, quien libremente apreciará su procedencia. Sin embargo, se debe proceder con estrictez y es a cargo de quien lo reclama su prueba concreta. Pero además de probar la existencia del agravio, debe probarse, de alguna manera, su cuantía o, cuando menos, las pautas de valoración que permitan al Juzgador proceder a la determinación de conformidad con lo que establecen los arts. 1738 y 1741 CCCN y CPR 165. De otra manera la indemnización podría configurar una confiscación o enriquecimiento sin causa a favor del reclamante (conf. CNCom. esta Sala, *in re* “Laborde de Ognian Ethel Beatriz c/ Universal Assistance S.A.” del 09/02/2010 y sus citas).

Sin embargo, esa razonable restricción no puede erigirse en un obstáculo insalvable para el reconocimiento del agravio moral cuando el reclamo tiene visos de seriedad suficientes y encuentra base sólida en los antecedentes de la causa (ver CNCom., Sala C, *in re* “Giorgetti Héctor R. y otro

Fecha de firma: 15/09/2022

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA





c/ Georgalos Hnos. S.A.I.C.A.”, del 30/06/1993; *in re* “Miño Olga Beatriz c/ Caja de Seguros S.A”, del 29/05/2007).

No cabe duda de que el episodio de autos excedió una mera molestia o incomodidad, para tornarse en una situación en la cual la parte actora vio frustradas sus legítimas expectativas de obtener una información adecuada y veraz de sus reservas y una solución acorde. Nótese que fue acreditado en autos los correos electrónicos recibidos por el accionante con datos contradictorios e insuficientes, como así también el tiempo transcurrido hasta la obtención de una respuesta, debiendo incluso iniciar la presente demanda para ver satisfecho su reclamo.

De modo que, dentro de los parámetros de prudente discrecionalidad que deben orientar la labor judicial en estos casos, conforme la previsión del Cpr. 165 y teniendo en cuenta los puntuales antecedentes del litigio, juzgo adecuada la indemnización establecida por el *a quo*, motivo por el cual ambas quejas serán desestimadas.

6. A continuación, las partes se quejaron por la multa impuesta en concepto de daño punitivo. La encartada sostuvo que no se habían aportado pruebas para admitir la multa y que el monto era arbitrario y no susceptible de actualización. A su turno, el accionante se quejó por considerar que la suma era insuficiente.

Fecha de firma: 15/09/2022





Se ha definido al presente rubro como las “sumas de dinero que los Tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (Pizarro, Ramón D., "Derecho de Daños", 2º parte, La Rocca Buenos Aires, 1993, pág. 291 y ss.).

Trátase entonces de una institución de sólido predicamento en el derecho anglosajón, que tiene adeptos y detractores, que ha comenzado a proyectarse, gradualmente, también dentro del sistema del derecho continental europeo y en Canadá y que ahora hizo su aparición entre nosotros. Participa de la naturaleza de una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se condene en calidad de daños y perjuicios, destinada -en principio- al propio damnificado. Y ésta existe cuando por expresa disposición de la ley o por la voluntad de las partes, sin acudir a los principios, normas y garantías del derecho penal, se sancionan ciertas graves inconductas, mediante la imposición de una suma de dinero a la víctima de un comportamiento ilícito o, más excepcionalmente, al propio Estado o a otros terceros (liga de consumidores, organizaciones de tutela del medio ambiente, etc.).

Así, la pena está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños, y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren

Fecha de firma: 15/09/2022

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA





algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (conf. Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL, 2009-B, 949).

Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada la multa civil, en cuanto se alude a cualquier incumplimiento legal o contractual, existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., ob.cit.).

Recordemos que no todo incumplimiento puede dar lugar a la fijación

de daños punitivos. Se requiere algo más. Y ese algo más tiene que ver con la necesidad de que exista dolo eventual o culpa grave por parte de aquel a quien se sancione con la multa. Se trata de casos de particular gravedad, que denotan, por parte del dañador, una gran indiferencia o menosprecio por los derechos ajenos, priorizando netamente aspectos económicos. Lo que se busca con esta figura es castigar la conducta desaprensiva que ha tenido el dañador respecto de los derechos de terceros.

Fecha de firma: 15/09/2022

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA





En esta orientación, la jurisprudencia de nuestros Tribunales tiene dicho

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.

Por eso la norma concede al juez una potestad que el magistrado podrá o no utilizar según entienda que la conducta antijurídica demostrada presenta características de excepción. En el caso luce claro que existió un objetivo incumplimiento por parte de la demandada.

Pero lo cierto es que la prueba colectada, impide considerar que ello

se debió a un deliberado y desaprensivo proceder que, en los términos que calificó la

doctrina especializada, pueda justificar la imposición de la multa.

En ese contexto no resulta razonable considerar que en el caso - y a

partir de las pruebas producidas y la trama fáctica que se verificó- se encuentren reunidos los extremos mencionados precedentemente necesarios para la

procedencia del rubro reclamado; máxime atento las excepcionales circunstancias derivadas de la situación de emergencia sanitaria producida por el Covid-19 que obligó a la demandada a adoptar medidas conducentes a modificar la forma de

Fecha de firma: 15/09/2022

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA





trabajo.

Por todo ello, se admite el agravio interpuesto por la demandada y se revoca la sentencia dictada en primera instancia.

7. Las costas de ambas instancias se imponen a la demandada que fue sustancialmente vencida, en aplicación del principio genérico de la derrota objetiva plasmado en los arts. 68 y concordantes del CPCC, no surgiendo de las constancias de autos elemento alguno que me permita válidamente apartarme del mismo.

8. Por lo expuesto, se resuelve: admitir parcialmente los recursos interpuestos por el [actor](#) y la [demandada](#) y en consecuencia, modificar la sentencia dictada el [08/03/2022](#) de acuerdo a lo decidido en los puntos 4.b y 6 de la presente, confirmándola en todo lo demás que decide, con costas de ambas instancias a la demandada vencida.

9. Notifíquese por Secretaría del Tribunal a los apelantes y a la Sra. fiscal, conforme Ac. 31/11 y 38/13 CSJN. 5.

10. Cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Ac. 15/13 CSJN y devuélvase digitalmente el expediente a la anterior instancia

Fecha de firma: 15/09/2022

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA





dejándose constancia que la presente resolución obra únicamente en
soporte digital.

11. Firman las suscriptas por encontrarse vacante la vocalía
n° 6

(Conf. Art. 109 RJN).

MATILDE E. BALLERINI

MARÍA GUADALUPE VÁSQUEZ

Fecha de firma: 15/09/2022

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA

