



En Buenos Aires a los 2 días del mes de noviembre de dos mil veintidós hallándose reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos seguidos por caratulados,

“L., H. M. C/ DESPEGAR.COM.AR SA S/

SUMARÍSIMO” (Expte. N° 16345/2019), en los que, al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Doctores Eduardo R. Machin y Julia Villanueva.

Firman los doctores Eduardo R. Machin y Julia Villanueva por encontrarse vacante la vocalía 8 (conf. art. 109 RJN).

Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver.

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?

A la cuestión propuesta, el señor juez de Cámara Eduardo R. Machin dice:

I. La sentencia.

La sentencia dictada a fs. [443/470](#) de las actuaciones digitales hizo lugar parcialmente a la demanda promovida por H. M. L. contra Despegar.com.ar SA a quien condenó a abonar al actor la suma de \$73.705,60, en concepto de daños y perjuicios, más intereses y costas.

Para así decidir, en primer lugar, la *a quo* señaló que el vínculo jurídico que unía a las partes constituía una relación de consumo y consideró que, más allá de la legislación especial que rige la actividad de las agencias de viajes y el



contrato de transporte aéreo, la situación aquí planteada estaba alcanzada por las normas protectoras del estatuto del consumidor.

Luego, tuvo por acreditada la antijuricidad de la conducta de la accionada configurada por la omisión de informar adecuadamente y brindar la debida asistencia para que el actor obtuviera el reembolso de lo abonado por los servicios contratados, debido a la cancelación de su viaje por un problema de salud de su acompañante.

De seguido se refirió a los rubros indemnizatorios reclamados, admitiendo la pretensión relativa a la restitución del precio abonado por los pasajes aéreos y el daño moral.

Rechazó, en cambio, la devolución de las demás prestaciones contratadas y el daño punitivo.

Finalmente, impuso las costas a la demandada por haber resultado sustancialmente vencida (art. 68 CPCCN).

II. Los recursos.

La sentencia fue apelada por ambas partes.

El actor expresó agravios a fs. [487/9](#) del expediente digital, los que fueron contestados por la contraria a fs. [493](#).

De su lado, la demandada fundó su recurso con el escrito digital de fs. [496](#), mereciendo la respuesta de su contraparte a fs. [497/9](#).

Agravios del actor.





(i) En primer lugar, se agravia de que en la sentencia se hubieran rechazado las demás prestaciones reclamadas como daño material por haber sido abonadas con una tarjeta de crédito que no era de su propiedad.

Sostiene que la demandada no desconoció en ningún momento que el pago hubiera sido efectuado por él, ni tampoco se desvirtuó el hecho de que los servicios fueron contratados en cabeza de él y su pareja.

Agrega que, independientemente del método de pago, tanto el viaje como los servicios derivan de un contrato que le dio derechos que son de su propiedad y que, si utilizó la tarjeta de crédito de un amigo y éste nada reclamó, es obvio que le pagó o, en su defecto, se lo regaló.

(ii) En segundo lugar, cuestiona el monto concedido en concepto de daño moral.

Argumenta que, en el caso, se ha infravalorado el daño moral debido a todo lo que tuvieron que soportar él y su pareja por el simple hecho de no poder viajar por una situación médica, destacando su condición de consumidores hiper-vulnerables por ser mayores de edad.

Manifiesta que, en el marco de la delicada circunstancia de salud de su pareja, tuvo que insistir una cantidad de veces irrazonable para que la accionada diera una solución lógica para no perder su dinero, obligándolo a atravesar un tortuoso camino de reclamos, e incluso un juicio, para que le fuera reconocido su derecho.

(iii) Por último, se agravia del rechazo del daño punitivo.



Sostiene que la conducta exteriorizada por la accionada contradice la actitud que le era exigible como proveedora y revela un grave menosprecio a la dignidad del consumidor, configurando una humillación y un padecimiento que justifica la sanción requerida.

Abunda en citas doctrinarias acerca de la procedencia de este rubro y señala que su análisis no debe partir desde la teoría del caso que utilizó la señora jueza para fundar su sentencia.

Solicita que se evalúe la cuestión desde la dogmática del análisis económico del derecho teniendo en cuenta no sólo el daño individual sino cuál sería el efecto de una baja indemnización en la conducta de las empresas en materia de prevención de daños.

Agravios de la demandada

(i) La accionada se queja, en primer lugar, de que se hubieran aplicado al caso las normas de defensa del consumidor a pesar de la existencia de una normativa específica que regula la actividad aeronáutica.

Agrega que la pretensión del accionante tiene su origen en un contrato de transporte aéreo que subyace al contrato de consumo celebrado por la agencia de viajes y el usuario y que estando la cuestión expresamente prevista en el Código Aeronáutico no corresponde la aplicación supletoria de la ley de defensa del consumidor.

(ii) En segundo término, se agravia de la responsabilidad que le fue atribuida en la sentencia.



Argumenta que se desconoció su carácter de intermediario y que realizó todas las gestiones a su cargo en tal carácter.

Afirma que la autorización y concreción del reembolso solicitado por el actor no recayó exclusivamente sobre ella sino sobre los proveedores de los servicios contratados por el accionante.

(iii) Cuestiona los rubros indemnizatorios otorgados.

Con respecto al daño material, sostiene que la condena a reembolsar las sumas abonadas por los tickets aéreos generaría un perjuicio en su patrimonio debido a que fue demostrado que las sumas abonadas por el accionante por este concepto ingresaron directamente al patrimonio de la aerolínea.

Expresa, además, que en su carácter de intermediaria procedió a efectuar el reintegro aprobado por la compañía aérea a través del mismo medio de pago, pero que desconoce el motivo por el cual se rechazó el reembolso. Ante esta situación, manifiesta que intentó contactar al denunciante a fin de obtener los datos de una cuenta bancaria para transferir dichas sumas y no obtuvo respuesta.

Con respecto al daño moral, sostiene que no existen pruebas en el expediente que justifiquen su procedencia y que la *a quo* omitió brindar fundamentos válidos sobre los cuales respaldar la partida indemnizatoria otorgada, lo que transforma su fallo en arbitrario.



(iv) Por último, se agravia de la imposición de las costas debido a que no existe una conducta de su parte reprochable, lo que entiende que debió conducir al rechazo de la demanda.

III. La solución.

1. Como surge de la reseña que antecede, el actor promovió la presente acción a efectos de obtener la indemnización de los daños y perjuicios que alegó haber sufrido a causa del incumplimiento que imputó a la demandada ante la falta de restitución de lo abonado por las prestaciones contratadas, cuya cancelación solicitó a raíz de un problema de salud de su acompañante.

Dichas prestaciones consistían en dos pasajes aéreos ida y vuelta con destino a Brasil, estadía de hotel y traslados desde y hacia el aeropuerto.

La anterior sentenciante hizo lugar parcialmente a la demanda, lo cual motivó los agravios que acabo de resumir y seguidamente trato.

2. Por razones metodológicas habré de tratar los agravios de ambas partes en el siguiente orden: a) la normativa aplicable; b) la responsabilidad atribuida a la accionada; c) la procedencia de los daños y d) la distribución de las costas.

a) Normativa aplicable

He de compartir el encuadre establecido por la anterior sentenciante dentro del marco de la ley de defensa del consumidor ya que, aun valorando la actividad de la demandada como intermediaria en la contratación de





prestaciones turísticas, es su propia actividad la que la coloca dentro de la cadena de comercialización de tales servicios frente al usuario y encuadra perfectamente en el rol de proveedor de una relación de consumo en los términos del art. 2 LDC.

Por lo demás, la normativa citada en su art. 3, dispone que: *"... Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica"* (el subrayado me pertenece).

En tal marco, el intento de la accionada de cuestionar la aplicación de este régimen carece de todo sustento, sin perjuicio de que, de todos modos, la nombrada tampoco es -como afirma- una "empresa de transporte aerocomercial".

b) La responsabilidad de Despegar.com.ar SA.

Adelanto que el agravio en cuestión no ha de tener favorable acogida.

Cabe señalar que la expresión de agravios de la accionada no satisface las exigencias previstas en el art. 265 CPCCN en cuanto a su técnica recursiva, por lo que el recurso debe considerarse desierto.

Adviértase que para que cumpla con su finalidad, el escrito de expresión de agravios debe constituir una exposición jurídica que contenga un análisis serio, razonado y crítico de la resolución apelada tendiente a demostrar que es errónea, injusta o contraria a derecho.



Deben precisarse así los errores, omisiones y demás deficiencias que se le atribuyen, especificándose con exactitud los fundamentos de las objeciones (conf. CNCiv. Sala C, *in re "Leberat J. c/ Raunar S.R.L. s/ ejecución hipotecaria"* del 10.5.89; CNCom, Sala: B *in re "Banco Crédito Liniers Cía. Financiera SA c/ Skoko Ana s/sum."* del 02.06.1989; íd. Sala E *in re "Tyco Electronics Argentina SA c/NSS SA s/ordinario"* del 12.05.2006; íd. Sala C *in re "Agua Va S.A. c/Danone Argentina S.A."* del 30.4.10; entre muchos otros).

En el caso, la recurrente no se hace cargo de los argumentos expuestos por la sentenciante para juzgar su responsabilidad, sino que solamente discrepa con lo decidido sin rebatir los principales argumentos que la llevaron a su condena.

Minimiza los efectos de haber actuado en calidad de intermediaria, sin rebatir lo sentenciado respecto de que las obligaciones y prestaciones centrales derivaron precisamente del contrato de intermediación del servicio de turismo por ella prestado.

En tal sentido, no se hace cargo de que la *a quo* juzgó que la cancelación de las prestaciones tuvo su causa en un supuesto de fuerza mayor lo que justificó la realización de todas las gestiones que estuvieran a su alcance para que el demandante obtuviera el reembolso.

Tampoco rebate el hecho de que omitió informar oportunamente y en forma destacada la supuesta inflexibilidad de los prestadores contratados frente a una hipótesis como la planteada, ni tampoco dijo nada con relación a





su inacción en la producción de prueba informativa a fin de acreditar sus dichos.

Por otra parte, no logra controvertir lo juzgado respecto de que -una vez autorizado el reembolso por la aerolínea- no cursó una comunicación fehaciente al consumidor para que éste tomara conocimiento de la disponibilidad del dinero correspondiente a los tickets aéreos.

Adviértase, en tal sentido, que no pudo determinarse si las impresiones de pantalla de los correos que alegó haber enviado corresponden a e-mails diferentes debido a que estaban sin fechar.

En cuanto al hotel y los traslados, la recurrente tampoco se ha hecho mínimamente cargo de que no acreditó haber remitido comunicación alguna a los respectivos prestadores para solicitar el reembolso de las sumas abonadas por esos servicios.

Es decir que más allá de expresar su disconformidad la quejosa no se hace cargo ni de su evidente participación en el negocio -que realiza de manera profesional y le exige una debida diligencia frente al usuario- ni da una explicación razonable en cuanto al incumplimiento de las obligaciones a su cargo consistentes en la falta de información destacada y oportuna de las condiciones de contratación en un caso de fuerza mayor y la ausencia de una respuesta adecuada frente a esa situación de excepción.

Entiendo que estas cuestiones basales no han merecido una crítica concreta y razonada en los términos del art. 265 CPCCN, por lo que he de



proponer a mi distinguida colega declarar desierto el agravio en punto a la responsabilidad adjudicada (art. 265 del CPCCN) y confirmar la condena a su respecto.

c) Procedencia de los rubros indemnizatorios

Rechazado el agravio de la accionada respecto de su responsabilidad, corresponde tratar las quejas planteadas por ambas partes en contra del tratamiento que merecieron los rubros indemnizatorios pretendidos por el demandante.

i. Reembolso de pasajes aéreos

La accionada se agravia de que la sentenciante hubiera admitido la devolución de las sumas desembolsadas por los tickets aéreos.

Adelanto que este agravio también será rechazado por no constituir una crítica razonada a los fundamentos dados por la juez para fallar de ese modo.

Resulta conveniente reiterar que la magistrada adujo que la recurrente no efectuó una comunicación fehaciente al actor para que pudiera conocer la existencia de un crédito a su favor correspondiente al monto abonado por los pasajes, extremo elemental a la hora de determinar si efectivamente cumplió con su deber de practicar el reembolso autorizado por la aerolínea.

Sobre lo expuesto, nada dijo. Más aún, intentó culpabilizar al actor por la falta de respuesta a los supuestos correos que alegó haberle remitido sin hacerse cargo de lo expresado acerca de la inexistencia de medios alternativos.





En cambio, alega que las sumas abonadas por el actor por este concepto ingresaron directamente al patrimonio de la compañía aérea y no al suyo, motivo por el cual sostiene que la condena afectaría su derecho de propiedad.

Sin perjuicio del derecho de repetición que eventualmente le asista a la demandada contra la aerolínea, lo cierto es que la apelante no puede ignorar que en su rol de intermediaria profesional asumió la obligación de velar por los intereses de su cliente, lo que no hizo.

Por ello, y siendo que el recurso no exhibe ningún otro argumento destinado a controvertir lo afirmado por la magistrada de grado, entiendo procedente declararlo desierto en los términos del art. 265 CPCCN y, en consecuencia, confirmar la sentencia también en este punto.

ii. Reembolso de estadía de hotel y traslados

La juez de grado rechazó el reembolso de estas prestaciones por considerar que, al haber sido abonadas por un tercero, no se había acreditado que hubiera habido un perjuicio patrimonial en cabeza del actor.

Contra tal decisión se alzó el accionante manifestando que la demandada no había desconocido que el pago hubiera sido efectuado por él y que independientemente del método de pago, tanto el viaje como los servicios se encontraron dentro de su propiedad.

Adelanto que le asiste razón.



Ello debido a que, si bien considero -tal como expresa la recurrente- que no fue desconocido por la otra parte que el pago hubiera sido efectuado por el accionante, resulta relevante destacar que tanto en la factura como en los tickets de reserva se registró la titularidad del actor de estos servicios.

Queda claro, en consecuencia, que independientemente del medio con el cual se abonaron las prestaciones, ellas fueron contratadas a su nombre lo que le otorga suficiente legitimación para reclamar el daño pretendido.

En consecuencia, propongo a mi distinguida colega hacer lugar al recurso y admitir la pretensión relativa a la restitución del precio abonado por alojamiento y traslados en la suma de \$29.200,99, con los mismos intereses establecidos en la sentencia de grado para la devolución de los pasajes aéreos.

iii. Daño moral

Esta Sala tiene dicho que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas, entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad física, los afectos familiares, hallándose vinculado con el concepto de desmedro extrapatrimonial o lesión en los sentimientos personales (esta Sala, "Gonzalez Arrascaeta, María c/ ScotiaBank Quilmes S.A.", 19.3.10; id., "Noel, Alejandro c/ Banco Hipotecario S.A.", 4.6.10; id., "Navarro de Caparrós, Aída c/ Suizo Argentina Cía. de Seguros S.A.", 20.12.10; entre muchos otros).

Ha sostenido también que, para que este rubro resulte procedente, no se requiere la producción de prueba directa, sino que puede tenérselo por comprobado ante la razonable presunción de que el hecho que motiva el juicio





generó un padecimiento espiritual susceptible de justificar la indemnización reclamada (cfr. Llambías, Jorge J., “Tratado de Derecho Civil”, t. I, p. 331; CNCom, Sala A, “ Gonzalez, Sandra c/ Transportes Metropolitanos Gral. Roca s/ ordinario”, del 19.05.08; íd., en “Piceda, Gustavo Alberto c/ Transportes Metropolitanos Gral. San Martín S.A. s/ ordinario”, del 10.07.07, entre otros).

Ese temperamento se encuentra hoy expresamente admitido en el art. 1744 del nuevo Código Civil y Comercial que, al regular la prueba del daño, admite que éste se tenga por acreditado cuando surja notorio de los propios hechos.

Ello sucede en el caso, dado que, por su propia naturaleza, los hechos vividos por el actor ante los incumplimientos denunciados autorizan a presumir que estos generaron en él el daño que me ocupa (esta Sala, “Fuks Julio Sergio y otros c/ Madero Catering S.A. y otro s/ ordinario”, 27/10/15; “Pérez Gustavo Adrián c/ Banco Comafi S.A. Fiduciario Financiero s/ ordinario” 25/3/2013; “Body, Osvaldo Pedro c/ Metropolitan Life Seguros de Vida S.A. s/ Ordinario”, 25/10/2012).

No es necesario ahondar demasiado para representarse la angustia del Sr. L.o frente a la falta de respuesta adecuada a su legítimo reclamo.

Es que la accionada no tuvo en consideración la situación de excepción y de fuerza mayor en la que se encontraba su cliente ni tampoco su avanzada edad, lo que requería de una asistencia particular y oportuna frente a los



prestadores para que obtuviera el reembolso de los servicios abonados y no utilizados por esas razones involuntarias.

En consecuencia, resulta claro, según mi ver, que se encuentra acreditado el daño moral padecido por el actor y su relación de causalidad con los hechos base de esta acción.

En virtud de lo expuesto, he de proponer al Acuerdo desestimar el agravio de la demandada y confirmar la admisión de este rubro.

Con relación al *quantum* otorgado, en atención a la suma peticionada por el propio accionante -\$70.000, más allá de lo que en más o menos se determine- y en virtud de la facultad que me otorga el artículo 165 CPCC, entiendo que la cifra estimada por el anterior sentenciante no se adecua a una reparación integral, por lo que he de proponer elevar el monto a la suma de \$150.000, más los intereses establecidos en la sentencia de grado.

iv. Daño punitivo

En lo referido al daño punitivo, es necesario recordar que, más allá de su denominación, el concepto no conlleva ninguna indemnización de daños, sino la imposición de una sanción, cuya procedencia debe ser interpretada con el criterio restrictivo inherente a la aplicación de toda pena.

Sobre esta cuestión, Lorenzetti explica que los daños punitivos son “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” (Lorenzetti, Ricardo, “Consumidores”, p. 557).

No basta, entonces, con que el proveedor haya incumplido con las obligaciones a su cargo, sino que es necesario también probar la concurrencia de una grave conducta suya, cuya fisonomía requiere la verificación de dos extremos: un elemento subjetivo dado por el dolo o la culpa grave y un elemento objetivo, representado por el enriquecimiento indebido del dañador.

No obstante, aún apreciada la procedencia del rubro con el aludido carácter restrictivo, encuentro que la conducta de la demandada que ha sido comprobada en autos presenta los caracteres que tornan procedente la multa en cuestión.

Es que, como es obvio, una compañía que brinda un servicio de intermediación en la contratación de prestaciones turísticas debe cumplir con sus obligaciones de forma diligente y así gestionar ante un caso de fuerza mayor todos los trámites necesarios para evitar que el usuario deba enfrentar la desprotección a la que se vio sometido frente a la desaprensión de su situación particular.

Hago notar, en tal sentido, que la demandada recién se dispuso a tramitar con insistencia la devolución -que fue aceptada- de la aerolínea luego de las audiencias que se realizaron en el marco del COPREC, lo cual demuestra el desinterés que mostró en un principio en el trato comercial hacia el



consumidor, así como que el hecho de que ni siquiera acreditó haber realizado gestión alguna para obtener el reembolso de los demás prestadores.

Tengo en consideración, además, que el llamado daño punitivo debe servir también para desalentar el abuso en el que puede incurrir quien, desde una posición de privilegio, advierte la debilidad del usuario y el largo, tedioso y riesgoso camino que éste habrá de verse obligado a seguir para, finalmente, tras la incertidumbre propia de todo juicio, lograr el reconocimiento de su derecho, lo cual ha ocurrido en autos.

Por estas razones propongo conceder el importe del daño en cuestión en la suma de \$200.000 a tenor de la facultad que me otorga el art. 52 bis LDC para justificar una sanción que se encuentre a la altura de las especiales circunstancias con las que se enfrentó el accionante y que debieron ser tenidas en cuenta por la demandada en su debido accionar profesional.

d) Las costas

Finalmente, y en lo que respecta al agravio articulado por la demandada a efectos de obtener la modificación del régimen de costas dispuesto en la primera instancia, es mi parecer que no existe en el caso ningún elemento que autorice a este tribunal a apartarse del principio objetivo de la derrota establecido en el art. 68 CPCC, razón por la cual también habré de proponer a mi colega la desestimación de este agravio.

IV. La conclusión

Por las razones expuestas propongo al Acuerdo: rechazar el recurso interpuesto por la demandada; admitir el recurso de la actora y, en





consecuencia, modificar la sentencia de grado de acuerdo a lo establecido en los puntos **ii. iii. y iv.** del considerando **2.c)**, con costas a la demandada por haber resultado vencida (art. 68 Cpr).

Así voto.

Por análogas razones, la Señora Juez de Cámara, doctora Julia Villanueva, adhiere al voto anterior.

Con lo que termina este Acuerdo, que firman ante mí los Señores Jueces de Cámara doctores

EDUARDO R. MACHIN

JULIA VILLANUEVA

RAFAEL F. BRUNO SECRETARIO DE
CÁMARA

Buenos Aires, 02 de noviembre de 2022.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve: rechazar el recurso interpuesto por la demandada; admitir el recurso de la actora y, en consecuencia, modificar la sentencia de grado de acuerdo a lo establecido en los puntos **ii. iii. y iv.** del considerando **2.c)**, con costas a la demandada por haber resultado vencida (art. 68 Cpr).



Notifíquese por Secretaría.

Cúmplase con la comunicación ordenada por el art. 4° de la Acordada de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación 15/13, del 21.5.2013.

Firman los suscriptos por encontrarse vacante la vocalía n° 8 (conf. art. 109 RJN).

EDUARDO R. MACHIN

JULIA VILLANUEVA

RAFAEL F. BRUNO
SECRETARIO DE CÁMARA

En la misma fecha se registró la presente en el protocolo de sentencias del sistema informático Lex 100. Conste.

RAFAEL F. BRUNO
SECRETARIO DE CÁMARA

