



En Buenos Aires, a los 13 días del mes de diciembre de dos mil veintidós, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos “**F. R. E. y otro c/Prima medios de pago SA y otro s/ sumarísimo**” (expediente N° 40465/2014 juzg. N° 13, sec. N° 26), 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 Julia Villanueva (9) y Eduardo R. Machin (7).

Firman los doctores Julia Villanueva y Eduardo R. Machin 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?

La señora juez Julia Villanueva dice: **I.**

**La sentencia apelada.**

El señor juez de primera instancia hizo lugar parcialmente a la demanda entablada en autos por R. E. F. y por E. M. F. contra Iberia Líneas Aéreas de España SA (en adelante “Iberia”) y la rechazó en tanto deducida en contra de Prisma Medios de Pagos SA.

Condenó a la primera de esas codemandadas, entonces, a entregar a los actores los dos pasajes que refirió al mismo precio -u\$s 1.457,88- que había sido publicado cuando ellos habían intentado la compra cuya frustración motivó el pleito.



Para así decidir, ponderó los mails que “Iberia” había enviado a los pretensores, de los que, según sostuvo, no había surgido información concreta sobre la compra de los pasajes, sino, más bien, sobre la confirmación de los datos de la reserva.

Tuvo en consideración, asimismo, que la demandada no había producido ninguna prueba sobre la oferta, ni había puesto a disposición la documentación relacionada con la operatoria cuestionada (fs. 363).

También le reprochó no haber suministrado correctamente la información necesaria para que los nombrados hubieran podido proseguir con la operación de compra, de todo lo cual derivó que los actores tenían derecho a exigir el cumplimiento forzoso que habían reclamado.

Admitió también el daño moral por el importe de \$70.000 a favor de cada uno de los accionantes y rechazó la procedencia del daño punitivo.

Impuso las costas de la pretensión deducida contra “Iberia” a la codemandada vencida y las correspondientes a la pretensión deducida en contra “Prima” en el orden causado.

## **II. Los recursos.**

1. La sentencia fue apelada por los actores y por “Iberia”, quienes expresaron los agravios que lucen en el expediente que, en los dos casos, fueron contestados.

2. Los demandantes se quejan, en primer lugar, del monto que les fue otorgado en concepto de daño moral por encontrarlo exiguo, requiriendo





que, por lo menos, sea incrementado en un 300% por las razones que explican.

También se agravian de que el magistrado no se haya expedido sobre la procedencia del daño psicológico, a cuyo efecto señalan que con el peritaje producido en la causa quedó probado que ellos debían tomar una sesión semanal de terapia durante dos años y que el episodio les había producido una incapacidad estimada del 15% en la señora F. y del 10% en el señor F..

De otro lado, critican que, al tratar el daño emergente, el magistrado no haya tenido en consideración las restricciones que hoy rigen en el mercado cambiario y los impuestos que gravan la compra de pasajes aéreos.

Por esas razones, solicitan que “Iberia” les entregue los mencionados dos pasajes contra el valor en pesos que ellos tenían al momento de la frustrada compra, más intereses.

Se agravian, finalmente, de la desestimación del daño punitivo y del rechazo de la demanda en tanto dirigida en contra de Prisma Medios de Pago SA.

3. Por su lado, la codemandada “Iberia” se agravia principalmente de que el magistrado haya considerado que la compra de los billetes aéreos se había confirmado.

Sostiene que en los correos electrónicos que refiere puede leerse que, para poder confirmar los datos de la reserva, era necesario que el cliente se



comunicara con su parte y pone de resalto que ninguna suma fue cobrada por ella con motivo de la operación de marras.

En ese marco, considera que lo único que existió fue una reserva, no una compra finalizada, por lo que el hecho de que esa reserva se haya caído por causas que no le son imputables, no puede obligarla.

Afirma que la condena dictada -a emitir nuevos pasajes a la tarifa por entonces publicada- es arbitraria y confiscatoria, como lo revela el hecho de que en la actualidad los valores han sido modificados por impuestos que no se encontraban vigentes al momento en que se verificó el episodio que dio origen a estos autos.

Manifiesta que ella no fue la responsable del rechazo del cobro de los pasajes -que fue realizado por la procesadora-, de lo que deriva que no correspondía que su parte explicara por qué tal pago había sido denegado.

Reprocha al sentenciante haberle impuesto la carga de probar las condiciones de una reserva caída que no queda registrada y resalta que la carga dinámica de la prueba no eximía a los actores de la necesidad de acreditar los factores de atribución de la responsabilidad que habían invocado.

Subsidiariamente, se agravia de que se haya reconocido a los demandantes el derecho a cobrar una indemnización por daño moral y solicita la modificación del régimen de costas dispuesto en la sentencia impugnada.

### **III. La solución.**





1. Como surge de la reseña efectuada, los actores promovieron la presente acción a fin de obtener la entrega de los dos pasajes aéreos -o su equivalente en dinero- que refirieron en el escrito inaugural, con más los daños y perjuicios que alegaron haber sufrido como consecuencia del incumplimiento que imputaron a “Iberia”.

La sentencia apelada hizo lugar a la demanda en forma parcial, lo cual ha motivado los agravios de ambas partes que he resumido en el punto anterior.

2. Un orden de precedencia lógico exige ingresar, en primer lugar, en los agravios de “Iberia” tendientes a cuestionar la configuración de su responsabilidad.

En lo sustancial, ella sustentó esos agravios en el hecho de que la compra que los demandantes habían pretendido realizar no se había concretado, sino que había existido sólo una reserva que se había “caído” por razones que no le eran imputables.

Se quejó, asimismo, de que el señor magistrado hubiera considerado que las consecuencias negativas de la falta de prueba acerca de las condiciones de esa reserva debían recaer sobre su parte.

3. A mi juicio, los agravios son injustificados.



No es hecho controvertido que hubo una oferta de parte de la recurrente que fue aceptada por los actores, en muestra de lo cual éstos practicaron la referida “reserva”.

Esa aceptación por estos últimos bien pudo considerarse útil para concretar el contrato de compraventa definitivo, máxime cuando la recurrente la contestó -lo cual lleva implícito que la conoció- sin someterla a ninguna situación de precariedad como la que ahora pretende, al punto de que puso en conocimiento de sus adversarios que, en caso de ser necesario, ellos serían asistidos en términos que les permitieran culminar el proceso con éxito.

No obstante, aún cuando esta afirmación no fuera compartida, la solución no cambiaría, dado lo dispuesto en el art. 10 bis de la LDC.

De esa norma resulta que el proveedor es responsable frente al consumidor no solo por el incumplimiento del contrato definitivamente concertado, sino también de la mera oferta, acerca de cuya existencia aquí no se duda.

Tal oferta existió y, como la misma apelante lo reconoció, fue aceptada por los actores, que practicaron al efecto esa reserva, que cayó sin que ni siquiera hoy -después de tramitado todo el juicio- haya podido conocerse la razón.

Lo expuesto es, a mi juicio, suficiente para concluir que la quejosa no tiene razón; pues, no demostradas las razones por las cuales ella no mantuvo





ese ofrecimiento, debe descartarse la configuración del caso fortuito que, según la norma que acabo de citar, hubiera sido la única razón con sustento en la cual su parte se hubiera podido exculpar.

4. Así las cosas, corresponde que me ocupe del agravio de los actores vinculado al precio que el señor magistrado les impuso pagar.

Según mi ver, el desarrollo argumental de los nombrados tampoco es suficiente para revertir la solución.

Ellos reclamaron el cumplimiento del contrato, el que no solo exigía a “Iberia” la entrega de los pasajes, sino que también imponía sobre los actores el pago de la tarifa que habían aceptado.

Sostener, como se hace en el recurso, que ellos solo deben pagar la suma de pesos \$46.117,81 que refieren, es una pretensión que carece de todo sustento, pues no lo tiene en la ley, ni lo tiene en el contrato cuyo cumplimiento exigieron, sin perjuicio de que, además, implicaría un enriquecimiento sin causa que no puede ser admitido.

Las restricciones para acceder al mercado cambiario no justifican lo contrario; dado que, como es claro, si los demandantes no contaran con esa suma en especie, ellos podrán pagar entregando la cantidad de pesos que sea necesaria para que su adversaria adquiera la referida suma a la paridad que resulte del dólar MEP.

5. En lo que respecta al daño moral, encuentro razonable admitir parcialmente el recurso de los demandantes y rechazar el de la demandada.



Tiene dicho esta Sala que ese daño se configura cuando el responsable genera una lesión en las afecciones legítimas de la víctima, 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, "González 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 tenerse por comprobado ante la razonable presunción de que el hecho que motiva el juicio ha generado un padecimiento espiritual susceptible de justificar dicha indemnización (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 Código Civil y Comercial que, al regular la prueba del daño, admite que él se tenga por acreditado cuando surja notorio de los propios hechos.

Ello sucedió en el caso ante la comprobada frustración que sufrieron los actores con motivo del episodio debatido en autos, que dio cuenta de que su







interés en viajar no era pura y exclusivamente recreativo, sino vinculado a la visita de un familiar que se hallaba enfermo.

Estas consideraciones me llevan a proponer a mi distinguido colega incrementar la indemnización de marras a \$150.000 para cada uno de los demandantes, desechando lo demás pretendido por ellos.

Debe tenerse en consideración, en lo vinculado a este último aspecto, que los nombrados no indicaron ningún monto al demandar, por lo que el mínimo que exigen en el recurso aparece por lo menos como una pretensión extemporánea, a lo que se agrega que la asociación entre la frustración del viaje y la visita a aquel familiar, no puede llegar al extremo de impedirnos aceptar que la emergencia bien hubiera podido ser superada por vía de adquirir otros pasajes, en esa aerolínea o en otra distinta.

6. En lo que respecta al daño psicológico, el agravio articulado no puede prosperar.

Más allá de que las reglas de la sana crítica obstan a admitir que la caída en la reserva de dos pasajes haya producido en los demandantes un daño semejante, lo cierto es que la indemnización respectiva no fue reclamada en el escrito inaugural, lo cual justificó que el señor magistrado no se pronunciara al respecto (art. 163 inc. 6º del CPCC) y que tampoco lo haga esta Sala a fin de preservar el principio de congruencia y el de la doble instancia (art. 277 del mismo código).



7. En cambio, encuentro procedente el agravio vinculado al rechazo del daño punitivo.

Es necesario recordar aquí 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 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 inconducta 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, aun apreciado el asunto con el aludido carácter restrictivo, la conducta de la demandada que ha sido comprobada en autos presenta los caracteres que tornan procedente la multa en cuestión.





Debe ponderarse, en particular, que ella no pudo siquiera explicar por qué no había mantenido la “reserva” que había sido practicada por los actores, sin que, por las razones más arriba expuestas, sea viable justificar tal omisión con el argumento de que su parte no guarda el registro de las múltiples reservas que a diario no se concretan.

La realidad de los hechos referidos por los demandantes no fue nunca cuestionada por la nombrada, quien, no obstante, no reconoció el derecho de los nombrados y los obligó a transitar un largo y tedioso reclamo extrajudicial seguido de la incertidumbre propia de todo juicio, para recién ahora, después de tantos años, ser obligada a cumplir de modo coercitivo.

Por tales razones he de proponer a mi distinguido colega revocar este tramo de la sentencia a efectos de condenar a la nombrada a pagar por el concepto que me ocupa la suma de \$200.000, que se entenderá fijada a la fecha de la presente sentencia para ambos coautores en conjunto.

8. Distinta suerte ha de correr el agravio vinculado al rechazo de la demanda dirigida en contra de Prisma Medios de Pagos SA.

Ninguno de los argumentos esgrimidos por los demandantes en su expresión de agravios es eficaz para contradecir los fundamentos que proporcionó el señor magistrado de primera instancia para decidir del modo en que lo hizo.



En lo sustancial, la relación de esa codemandada con los hechos debatidos en autos no se encuentra acreditada, pues ni fue ella quien intervino en la operación comercial, ni se demostró que tal operación se hubiera visto frustrada como consecuencia de alguna actuación suya.

En ese marco, y dado que los mismos actores reconocieron al demandar que así procedían porque no sabían a quién correspondía imputar la responsabilidad, forzoso es concluir que, ante la ausencia de elementos que permitan sostener que la nombrada incurrió en negligencia al procesar el pago, la sentencia debe ser confirmada en este tramo.

9. En tales condiciones, también debe serlo la decisión que el sentenciante adoptó en materia de costas.

Las devengadas con motivo del reclamo deducido en contra de “Iberia” fueron bien impuestas a cargo de ésta, porque ella ha resultado vencida en lo sustancial, lo cual torna aplicable el principio general de la derrota establecido en el art. 68 del Código Procesal, del que no hay ninguna razón para apartarse.

Y las generadas con motivo de la acción deducida en contra de la restante codemandada, también deben considerarse correctamente distribuidas en el orden causado, dado que, si bien no hubo queja de “Prisma” a este respecto, de ello no se sigue que los demandantes deban ser eximidos de sus propios gastos cuando, como en el caso, ellos terminaron siendo derrotados.

#### **IV. La conclusión.**





Por lo expuesto propongo al Acuerdo: a) hacer lugar en forma parcial al recurso de los actores y, en consecuencia, modificar la sentencia apelada con los alcances que surgen de las consideraciones precedentes, con costas de segunda instancia en el orden causado en atención al modo en que prosperan las respectivas pretensiones; y b) rechazar el recurso de la demandada, con costas (art. 68 CPCC).

Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara, doctor Eduardo R. Machin, 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, 13 de diciembre de 2022.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve: a) hacer lugar en forma parcial al recurso de los actores y, en consecuencia, modificar la sentencia apelada con los alcances que surgen de las consideraciones



precedentes, con costas de segunda instancia en el orden causado en atención al modo en que prosperan las respectivas pretensiones; y b) rechazar el recurso de la demandada, con costas (art. 68 CPCC).

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.

Oportunamente, devuélvase al Juzgado de primera instancia.

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

