

*Cámara de Apelaciones- Sala Primera Civil y Comercial*

AUTOS "CABALLERO CRISTIAN ANDRES Y OTROS C/ DESPEGAR.COM.AR S.A. S/  
SUMARISIMO (CIVIL)" - Expt. N° 9100/C

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL N° 2- GUALEGUAYCHÚ

ACUERDO:

En la ciudad de Gualeguaychú, Provincia de Entre Ríos, a los seis días del mes de marzo de dos mil veintiséis, se reúnen los Señores Miembros de la Excma. Sala Primera en lo Civil y Comercial de la Cámara de Apelaciones de Gualeguaychú, Dres. Ana Clara Pauletti, Mariano Morahan y Marcelo J. Arnolfi, para conocer del recurso interpuesto en los autos caratulados: "CABALLERO CRISTIAN ANDRES Y OTROS C/ DESPEGAR.COM.AR S.A. S/ SUMARISIMO (CIVIL)", respecto de la sentencia dictada el 10/11/2025. De conformidad al sorteo oportunamente realizado, la votación tendrá lugar en el siguiente orden: PAULETTI, MORAHAN, ARNOLFI.

Estudiados los autos la Excma. Sala propuso las siguientes cuestiones a resolver:

¿Es justa la sentencia apelada? y en su caso ¿qué pronunciamiento corresponde dictar?

A LAS CUESTIONES PLANTEADAS LA SRA. VOCAL DRA. ANA CLARA PAULETTI, DIJO:

1.- En fecha 10/11/2025 se dictó sentencia en la presente causa donde se hizo lugar parcialmente a la acción entablada por los Sres. Cristian Andrés Caballero, Marlene Elizabeth Botto, Mónica Beatriz Pérez y Maximiliano Guillermo Weinstein, y se condenó a DESPEGAR.COM.AR (en lo sucesivo Despegar) a pagarles en el término de diez días: A) por daño punitivo la suma de \$ 1.000.000,00 para cada uno de los actores, monto determinado a la fecha del fallo, y B) por daño emergente el monto abonado por los actores (\$166.884,61), en cuotas, las que deberán ser actualizadas desde que cada una de ellas se abonó conforme índice IPC del INDEC con el 6% anual desde la fecha del hecho dañoso hasta la liquidación como interés moratorio. Vencido el plazo, se dejó establecido que se aplique tasa activa del BNA hasta el efectivo

pago.

Se desestimó el daño no patrimonial, y en cuanto a las costas, fueron impuestas a la accionada por lo que prosperó y por su orden en lo que fue rechazado. La regulación de honorarios se difirió hasta que obre planilla aprobada del juicio.

En sus fundamentos, la juez de la causa repasó para empezar, el objeto del proceso definido en la audiencia preliminar donde se dejó establecido que era determinar si existió incumplimiento contractual por parte de la demandada y en su caso, si correspondía la aplicación de multa civil, así como la procedencia de la indemnización interesada en concepto de daño emergente y moral. Que como hechos no controvertidos, se despejó la imposibilidad de concretar el viaje en los términos contratados en virtud de las restricciones impuestas por la pandemia generada por el Covid 19; como hechos controvertidos: que la agencia de viajes haya brindado soluciones o alternativas por la imposibilidad de cumplir con lo pactado; que el servicio post venta de la demandada haya sido eficiente o deficiente; que se hayan vulnerado derechos previstos en la Ley de Defensa al Consumidor (LDC) como garantizar las condiciones de atención trato digno, de recibir información adecuada y veraz entre otros; que se haya configurado un caso de enriquecimiento sin causa en favor de la demandada; legitimación pasiva de Despegar.com.ar S.A.; aplicabilidad de la ley de defensa del consumidor; responsabilidad que les cabe a cada una de las partes; que la demandada haya estado en condiciones de reembolsar lo pagado y que le sea imputable falta de gestión; que corresponda aplicar la teoría de los esfuerzos compartidos y la procedencia de los rubros y montos reclamados.

Abordó la defensa de fondo de falta de legitimación pasiva, donde Despegar alegó ser una agencia de viajes y que los reclamos de la parte actora eran relativos al supuesto incumplimiento de la aerolínea demandada y la restitución de lo abonado en concepto de alojamiento; que la contratación fue concretada por la parte actora, y que abonado el precio con tarjeta de crédito el dinero ingresó a Aerolíneas Argentina.

Explicó la sentenciante acerca del contrato de intermediación de viaje celebrado entre un usuario y una agencia de viaje, venta de pasajes, alojamiento, traslados, que debe ser encuadrado como contrato de consumo, y que ese tipo de intermediación de la accionada estaba probada con las facturas por servicios turísticos en las que hizo constar: "Servicios conexos al transporte internacional, ( Factura 0105-009444462) y Servicios turísticos cobrados cuenta y orden del prestador, Razón Social: Royal Rio Hotel Ltda. (factura 0105-00944477)".

Repasó el resultado de la pericia contable de la que surgió que Despegar percibió en concepto de fee (comisión por su tarea de intermediación) \$10.996,50 y una comisión de \$4.290,24, por el servicio de vuelo. Además una comisión por el servicio de alojamiento de \$1.787,64, con lo que tuvo por acreditada la autenticidad de las facturas y la percepción de aquella de una retribución por sus servicios de intermediación y asesoramiento por parte de los usuarios actores.

Habló del art. 40 LDC en cuanto a la responsabilidad solidaria de todos los integrantes de la cadena de fabricación y comercialización de un bien o servicio, para indicar que claramente Despegar no cumplió con un eficaz servicio de post venta, por lo que la excepción interpuesta no sería acogida.

Sobre la inaplicabilidad del régimen del consumidor en su lugar el marco regulatorio de la ley 18829, su carácter de intermediaria en las prestaciones turísticas, y que no contrae responsabilidad directa frente a los adquirentes por la falta de reembolso de lo pagado, se expuso en el fallo que estaba acreditado que el 24/10/2019, a través de la página de "Despegar", contrataron para los cuatro actores la compra del paquete de viaje que constaba de Cuatro (4) pasajes aéreos a Río de Janeiro, más hospedaje, mas asistencia de viajes, con su detalle y que el viaje no pudo concretarse tempestivamente, en virtud de la emergencia sanitaria (cierre de fronteras, aislamiento preventivo obligatorio), en virtud de la pandemia por COVID 19.

Calificó al contrato como de consumo y que regía la

responsabilidad prevista en la ley 24.240 y arts. 1092 y siguientes del CCC, en cuanto debe protegerse a la parte débil que es el consumidor o usuario frente al profesionalismo de este tipo de prestadores.

Estableció que se pretendía el reintegro o devolución de lo abonado por lo que la actora denomina paquete turístico por el incumplimiento de obligaciones nacidas de un contrato de turismo celebrado y facturado por la agencia de viaje, en función de la adecuada ejecución o reintegro de las erogaciones realizadas por los usuarios asumidas contractualmente.

Aceptó que la cancelación del vuelo en el subcaso, obedeció a causas no imputables a la demandada, pero que sin embargo, el incumplimiento del deber legal de restitución del pago incausado, era una conducta ilícita que generaba responsabilidad. Apuntó que intimada la accionada -23/07/2024-, agregó copia de correo electrónico donde le informan a la actora Marlene Elizabeth Botto "De acuerdo con tu pedido, cancelamos tu reserva de hospedaje en Royal Rio Palace Hotel de Rio de Janeiro para el 19 de abril 2020. Te devolveremos un cupón en dólares por el 100% del valor de tu estadía" ...Total a devolver:USD 1.247,66. La devolución la recibirás a través de un cupón, válido para viajar entre el 01/10/2020 y hasta 12 meses después de la declaración del fin de la pandemia por parte de la OMS. Lo puedes usar en varios de nuestros productos, excepto vuelos, cruceros y paquetes. ..."

Vio que en el mail detalla el valor de la reserva \$ 74.264,51 y conforme la cotización del dólar al día de la compra del alojamiento: U\$S 59,52 Total a devolver U\$S 1.247,66, pero que no constaba la fecha en que fueron remitidos, ya que tienen la fecha del día de presentación a este juicio, aunque con la copia anejada por la actora con la demanda, extrajo que era del 17/07/2020 y en dicha fecha el Dólar Estadounidense cotizaba en el Banco de la Nación Argentina para la compra \$70,25.

Expuso que la accionada no reintegró el dinero a la parte actora, sino que ofreció un cupón para ser utilizado en Despegar con limitaciones expresas.

Reiteró que la pericial contable probó la retribución en favor de

la agencia de viajes por los servicios prestados a los actores, y que por CD de la actora del 17/04/2020 se intimó a la accionada a la devolución de lo abonado, sin respuesta satisfactoria alguna.

Volvió sobre que se trataba de una típica relación de consumo con el proveedor del servicio turístico, ya sea agencias intermediarias, organizadores, prestadores de servicios y la aplicación de la responsabilidad prevista en el art. 40 LDC, sin perjuicio de las acciones de regreso que se estime correspondan.

Dejó constancia que se declaró la nulidad de la intervención acordada a la tercera citada Aerolíneas Argentinas S.A. por aplicación del art. 45 CPCC, pero que la actora no amplió la demanda con relación a la misma, y no podía condenarla -art. 93 CPCC-.

Siguió con los rubros reclamados en concepto de daños y perjuicios, comenzando por el daño emergente, repasando el reclamo.

Entonces contemplando jurisprudencia de esta Alzada sobre los efectos de la inflación, según el importe pagado de de \$ 166.884,61, a través de Tarjeta de Crédito en cuotas, dijo que firme la sentencia debía practicarse liquidación actualizándose cada una de ellas por IPC y al importe obtenido, aunar un interés puro del 6% anual que contempla el componente moratorio desde el hecho dañoso a la fecha de la liquidación, y vencido el plazo para pagar TABNA hasta el efectivo pago.

Desestimó el daño extrapatrimonial, aplicando al efecto criterio de esta Alzada en Expte. 8900/C.

Del daño punitivo, consideró la pretensión y los fundamentos del instituto para señalar que era diáfano el incumplimiento de la accionada considerada responsable e implicaba un enriquecimiento sin causa ante la no prestación del servicio, requerimiento de los actores por medio de carta documento incontestada, convocatoria a mediación, pese a lo cual se vió obligada a litigar, con lo que lo entendió procedente y razonable establecer la indemnización por en la suma de \$1.000.000,00 a la fecha de la sentencia, para cada uno de los actores.

2.- El memorial de agravios de la apelante Despegar fue presentado el 01/12/2025.

La primera queja se refirió a la normativa aplicable, en cuanto aun reconociéndole el carácter de intermediaria en la contratación de servicios prestados por terceros, como la aerolínea y el hotel, y que la pretensión de los actores tenía fundamento en la ejecución frustrada del contrato de transporte aéreo, las normas específicas del derecho aeronáutico deberían haber sido consideradas para determinar la responsabilidad por la cancelación y los reintegros, tal como lo dispone el art. 63 de la LDC.

Afirmaron con ello era erróneo el encuadre normativo de la sentencia al desvirtuar el régimen de responsabilidad del mero intermediario, siendo el incumplimiento de terceros.

Abundaron luego sobre que el contrato de transporte aéreo es el que subyace por debajo del contrato de turismo celebrado por el agente de viajes y el usuario de conformidad con lo normado por el art. 63 de la LDC, y que no se transformaba el contrato de transporte aéreo porque haya sido adquirido por el usuario a través de una agente de viajes.

Insistieron por eso que era equivocada la condena basada en el art. 40 de la LDC a Despegar.com.ar S.A. como integrante de la cadena de comercialización, por la falta de un "eficaz servicio de post venta" y el incumplimiento del deber de restitución del pago, al ignorar la normativa especial que define el alcance de la responsabilidad de mi mandante: la Ley 18.829 y su Decreto Reglamentario 2182/72, que rigen la actividad de las Agencias de Viajes.

Destacaron que la recurrente actuó como una plataforma tecnológica de intermediación entre los consumidores y los prestadores finales, y que la pericial contable mostró que la suma de \$81.623,60 quedó en manos de la aerolínea, el servicio principal no ejecutado y el dinero objeto de la restitución estaban en poder de terceros.

Afirmaron que obligarla a responder por la totalidad del daño emergente, en un contexto de fuerza mayor y cuando el dinero estaba en poder de la línea aérea, implica una interpretación excesiva e irrazonable del art. 40 LDC que se contradice con el régimen específico de agencias

de viaje y genera un perjuicio; que la cuestión estaba prevista expresamente en el Código Aeronáutico, no había aplicación supletoria a la ley de defensa del consumidor, y que lo contrario, implicaría aceptar que necesariamente un contrato de transporte aéreo dejaría de serlo si existiese intermediación de un agente de viajes.

En el segundo agravio sobre la responsabilidad atribuida y la falta de legitimación pasiva, dijeron que era errónea la imputación de responsabilidad directa y solidaria, porque se confundió en la decisión que la causa inicial del no viaje por cuestiones de fuerza mayor con la causa de la condena (falta de restitución y gestión post-venta), sin demostrar la culpa grave, dolo o negligencia de mi mandante en la retención de los fondos que justifique su condena solidaria.

Puntualizaron que la causa de la no realización del viaje fue por el caso fortuito o fuerza mayor (pandemia, cierre de fronteras), y que la propia sentencia reconoció que la cancelación del vuelo obedeció a causas "no imputables a la demandada".

Pero entonces, si la imposibilidad de cumplir con la prestación original fue un hecho ajeno e inimputable a Despegar, la condena por daño emergente solo podía sustentarse en que actuó con dolo o culpa grave en la gestión de la devolución, lo que no ocurrió en el caso.

Criticaron que se haya fundado la condena en el "incumplimiento del deber legal de restitución del pago incausado" y la falta de un "eficaz servicio de post venta", pero que esa alegada omisión de gestión post-venta debía ser valorada a la luz de dos hechos que excluían su responsabilidad, porque por un lado, el impedimento de viajar no fue generado por la agencia interviniente, sino por el contexto global, y las decisiones sobre la retención o reembolso de la tarifa recayeron en el prestador final.

Que la pericia contable probó que la empresa aérea cobro los tickets y que eso se ignoró, y que la obligación de reembolso, conforme a la Ley 27.563, solo existe si los prestadores (ARSA/Hotel) hubieran devuelto a la agencia las sumas percibidas, lo cual no ocurrió.

Sostuvieron que no era aplicable la responsabilidad del art. 40

LDC ligada a la falta de gestión o vicios, y no meramente a la frustración de un servicio principal ajeno (el vuelo), especialmente cuando se reconoce que la causa es no imputable a la demandada.

Volvieron a que por no aplicarse el marco regulatorio del transporte aéreo, se aplicó de forma estricta una responsabilidad solidaria que ignora la función de intermediación de Despegar y la causa exógena de la frustración contractual (la pandemia), siendo los prestadores de avión y hospedaje que cobraron el servicio ellos los principales responsables de la restitución del pago incausado.

Conjeturó luego de abundar en esos conceptos, que la sentencia debió aplicar la responsabilidad solidaria, pero con una distribución interna de la obligación que respetara la prueba de autos y evitara el perjuicio sobre la apelante, declarando la responsabilidad de ARSA, aun si no fue condenada directamente en la parte dispositiva, lo que habría servido para limitar la condena.

En tercer orden se ocuparon de la condena por daño punitivo, donde criticaron que ninguno de los fundamentos expuestos en el fallo para la condena resultaron válidos, siendo además, que no es el espíritu de la norma aplicada castigar hechos como los debatidos en la presente acción, donde no existe gravedad alguna originada con propósito deliberado, ni lesión y mucho menos intención.

Postularon el carácter excepcional del instituto y que como requisito objetivo, la conducta reprobada o lícita debe tener gravedad, trascendencia social o repercusión institucional y que desde el punto de vista subjetivo, la conducta del proveedor debe ser indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial, más allá de su mera negligencia, y representar enriquecimiento indebido para el dañador.

Desestimaron la presencia de tales exigencias para decir que hubo error en el otorgamiento del rubro, por la empresa actuó en todo momento con debida diligencia y transparencia, cumpliendo acabadamente con el deber de información que la normativa vigente impone: no existió ocultamiento, omisión, ni conducta alguna que pudiera calificarse como gravemente negligente o dolosa, y no hubo

incumplimiento reprochable, ni actuar doloso.

Como cuarta queja se ocuparon de la suma otorgada en concepto de daño punitivo, de \$4.000.000, sin una sola explicación del quantum establecido. Criticaron que contraviene el principio de razonabilidad que debe guiar la fijación de la multa, que se debe tener en cuenta la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Destacaron que se rechazó el daño moral por no acreditar la lesión a las afecciones legítimas, dado que en la responsabilidad contractual el Daño Moral debe ser interpretado de modo estricto, y que era contradictorio se fijara una sanción punitiva desorbitante y agravada, cuando ambas figuras suelen estar relacionadas con el destrato o la conducta desaprensiva hacia el consumidor.

Se sumó que los actores solicitaron la suma de \$200.000,00 para cada uno de ellos por este concepto, y que la sentencia, al fijar el cuádruple de lo solicitado (\$1.000.000,00 para cada uno), superaba irrazonablemente la finalidad preventiva y punitiva, configurando un enriquecimiento injustificado para la parte actora.

Que la ausencia de motivación implicaba un agravio en sí mismo cuando tampoco guardaba relación con lo otorgado por daño emergente, y si bien el daño punitivo era independiente de otras indemnizaciones, no podía ser fijado de manera aislada al perjuicio efectivamente causado; implicaría una sanción confiscatoria para la demandada y una fuente de lucro para la parte actora, finalidad que no persigue el instituto en cuestión, con lo que reiteraron la desproporcionalidad del monto.

A la tasa de interés se refirieron en quinto lugar, diciendo que la forma de aplicar intereses y actualización, implicaban una doble actualización contrario al principio de reparación integral, que generaba un injustificado enriquecimiento sin causa a favor de la parte actora.

Se enfocaron en el Índice de Precios al Consumidor (IPC), al ser un índice que refleja la evolución de los precios, ya incluye en su cálculo el componente inflacionario, que históricamente ha absorbido la tasa de interés pura en contextos de alta inflación. La aplicación conjunta

del IPC y un interés puro del 6% conduce a una doble indemnización o anatocismo impropio, al superponer las funciones de ambos mecanismos: -El IPC pretende restablecer el valor real del capital (Daño Emergente) a la fecha de la sentencia. -El Interés del 6% se adiciona para compensar la privación del capital (lucro cesante e interés moratorio).

Señalaron que al aplicar el IPC (una medida que ya refleja la desvalorización monetaria), el interés del 6% se suma a un capital ya integralmente actualizado, excediendo la reparación integral (art. 1740 C.C.C.N.) y generando un resultado injusto y exorbitante a cargo de mi mandante.

Dijeron que si bien la sentencia invoca la doctrina sobre deudas de valor (art. 772 CCC) y la reparación integral, la metodología aplicada se apartaba de la jurisprudencia consolidada en materia de intereses y actualización monetaria, que ha buscado evitar la capitalización.

En el contexto económico actual, donde se reconoce que el IPC refleja la corrección monetaria, la suma de un interés adicional del 6% -sostuvieron- constituyó un apartamiento injustificado de la pauta que buscaba mantener el equilibrio y la finalidad de la pena y la reparación, por lo que estaría sobre-indexando el capital, siendo ello contrario al principio de no enriquecimiento sin causa del acreedor.

Además cuestionaron que el cálculo deba realizarse a partir de que "cada una de ellas se abonó", en relación a las cuotas de la tarjeta de crédito, por lo que en subsidio objetaron que aun aceptando la doble tasa, la determinación del "hecho dañoso" como fecha de inicio para el cómputo de intereses (tasa pura del 6%) debe ser precisada, ya que la mora no se configuró en la fecha de la contratación (24/10/2019) ni en la fecha programada del viaje (19/04/2020), sino a partir de la intimación fehaciente a la devolución (Carta Documento del 17/04/2020). Por lo que aplicar intereses desde la fecha de pago de cada cuota o de la contratación, previa a la mora, es incorrecto y lesivo.

Pidieron se elimine el interés puro del 6% anual sobre el Daño Emergente, manteniendo únicamente la actualización del capital por el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, como suficiente

mecanismo de reparación y neutralización de la mora, y se modifique la fecha de cómputo de los intereses.

El sexto agravio se ocupó de las costas, refiriendo era evidente que Despegar no resultaba responsable por los hechos reclamados en la demanda, y solicitó se deje sin efecto la imposición en su contra.

Hicieron reserva del caso federal, y pidieron se revoque la sentencia con costas.

3.-La contestación de los actores se presentó el 15/12/2025, donde se interesó de plano el rechazo de los agravios y la confirmación íntegra de la sentencia recurrida, por encontrarse debidamente fundada en los hechos probados, normativa aplicable y jurisprudencia, y destacaron que la recurrente no logró rebatir ninguno de los fundamentos centrales de la misma, limitándose a reiterar conceptos ya tratados y desestimados, proponiendo un encuadre normativo ajeno a los hechos ventilados en autos.

Del primer agravio, replicaron que no se discutía la reprogramación de un vuelo, como tampoco la responsabilidad por la cancelación del transporte aéreo, sino que el núcleo de la controversia, fue la falta de restitución del dinero abonado por los consumidores a la propia demandada, como también la deficiente y negligente gestión post venta, agregado la oferta unilateral de un cupón inusable, limitado, y en la violación del deber de información y trato digno hacia los propios consumidores, conductas todas imputables directamente a Despegar, independientemente del accionar del transportista, o en su caso del hotelero, pues hubo un paquete turístico integrado vendido, facturado, cobrado y gestionado por DESPEGAR.COM.AR S.A

Mencionaron jurisprudencia de la Sala ante pretensiones del mismo tipo.

Sobre el segundo planteo el que dijeron se basa en otro error de la accionada, por se más que claro y evidente no solo por la prueba aportada por los actores, sino también por la pericial contable, que fue Despegar –hoy condenada- la única que percibió el dinero directamente por parte de uno de los actores, -mediante su tarjeta de crédito-, y

conforme a su función era quien debía garantizar al consumidor una prestación diligente también en la etapa posterior a la compra.

Dijeron que el contrato de transporte no es el objeto del proceso, sino el incumplimiento del deber de restituir sumas cobradas, como así también el reemplazo unilateral del reembolso por un cupón que imponía restricciones inadmisibles, y que la responsabilidad de Despegar era evidente porque los actores contrataron con ella y el art. 40 de la L.D.C. es categórico. Y no les interesa a ellos, dijeron, qué contrato, vinculación, negociación, etc. tiene con terceras personas ajenas al contrato de consumo formalizado, y que intermediario que cobra es proveedor responsable.

En relación al tercer reparo referido al daño punitivo, se dijo que pretendía la apelante convertir un instituto plenamente vigente en una figura residual o inaplicable.

Recalaron que la accionada percibió el dinero, se la intimó a su devolución, -abril del año 2020-, hizo una retención indebida de dinero durante mas de 5 años, nunca gestionó reembolsos pese a intimación, ofreció un cupón inútil y restrictivo y con limitaciones, obligó a los consumidores a litigar, no solo eso, afectó intereses colectivos (pasajes COVID-19), y que esas conductas son las que la ley sanciona por encuadrarse en el daño punitivo, a partir de graves inconductas que exhiben desprecio por los derechos del consumidor.

Recalaron que Despegar ofreció un cupón en dólares para gastar exclusivamente en su plataforma, no reembolso, claramente demuestra su intención de retener fondos, un incumplimiento evidente y manifiesto a la Ley de Defensa del Consumidor, un clarísimo abuso de poder.

Al contestar el cuarto agravio referido al importe reconocido por el daño punitivo, reiteraron que se probó que la demandada actúo de manera negligente, con omisiones graves, desprecio por los consumidores, en un escenario donde los consumidores están frente a una empresa multinacional, que opera en todo el mundo, con una capacidad económica enorme. Entendieron por tanto que la suma fijada

por la jueza de grado, era más que razonable, justa, equitativa, reparadora de los tremendos daños sufridos por los consumidores, donde por más de 5 años retuvo el dinero que con tanto esfuerzo abonaron los actores; y agregaron que también operaba como medida disuasiva real, ya que guarda una estrecha relación con la gravedad del hecho y todo el tiempo transcurrido sin que se devuelva el dinero abonado.

Del quinto agravio marcaron que la jurisprudencia local tiene decidido que debe actualizarse conforme el IPC, que fue lo decidido en la sentencia. Que el 6% es el interés, ya que una cosa es actualizar el monto abonado y otra aplicar un interés por el no reintegro de aquel monto en tiempo.

Dijeron que la fórmula aplicada por la jueza de grado, era la única que evita que el daño se convierta en una licuación inflacionaria, plenamente en sintonía con los arts. 772 y 1740 CCC.

4.- El 05/02/2025 contestó la vista que le fue conferida al Ministerio Público Fiscal, el Fiscal Auxiliar N°2, quien dijo no tener objeción que formular a este trámite y la sentencia, que observó debidamente fundada.

5.- Con los antecedentes del recurso y el caso sometidos a revisión, advierto la similitud que revisten los temas traídos por la empresa apelante, con los resueltos en autos "Farabello Patricia Carolina c/ Despegar.com.ar y otro s/ Sumarísimo (civil)", Expt. N° 8900/C, del 15/10/2025.

En buena medida la recurrente vuelve a traer a consideración planteos que, en similitud de situación, fueron allí resueltos (daños derivados de la ilegítima gestión post venta del proveedor en relación a un paquete turístico adquirido por los consumidores que no pudo concretarse en tiempo con motivo de la pandemia).

Aquí también se denunció en la demanda que el 24/10/2019, a través de la página web de Despegar, contrataron los actores la compra de un paquete de viaje que constaba de cuatro pasajes aéreos, más hospedaje en Río de Janeiro y asistencia al viajero, lo cual se concretaría el 19/04/2020, todo lo que fue cobrado y facturado por esa firma. Frente

al puntual requerimiento de cancelación y reintegro de la misiva de los accionantes del 17/04/2020, la demandada remitió correo electrónico del 04/06/2020 diciendo que el departamento de legales estaba trabajando sobre el reclamo, y el 17/07/2020 otro donde los anotició que quedaban abiertos los pasajes y la cancelación del hotel, como que la devolución de lo abonado se haría por un cupón cuyo valor debía imputarse a servicios de la misma empresa, con delimitación temporal y de prestaciones -documentos en movimiento del 13/06/2023-.

Sin embargo, al intentar los actores usar ese cupón, nunca lo lograron, ni se les brindó explicación de cómo proceder para usufructuarlo y tampoco se les devolvió dinero alguno, por lo que invocaron que Despegar era responsable al no brindarles un servicio post venta ante el pedido de devolución del dinero abonado, siendo que tampoco se les reprogramó.

La accionada no mostró haber actuado de una manera diferente a la denunciada por los accionantes.

Viene consentida la calidad de consumidores de los actores y de despegar como proveedora, datos que permite calificar la vinculación entre las partes como una relación de consumo conforme lo establecido en el art. 1092 CCC; por lo que es aplicable la normativa de Defensa del Consumidor de la Ley 24.240, al encontrarse el turismo regulado como una relación de consumo, en la que se debe proteger a la parte débil que es el consumidor o usuario, frente al poderío creciente de las redes de prestadores, donde la empresa asume una obligación de resultado que consiste en una obra técnica (el viaje) y no puede eximirse de su incumplimiento aduciendo que actuó como una mera intermediaria entre sus clientes y la aerolínea por ella contratada (conf.: SCJ Mendoza, Sala I, "Ríos, Néstor Martín c. Despegar.com.ar S.A. s/Consumo de menor cuantía", expte. N° 13-06821997-8 (010303-55654) s/Recurso extraordinario provincial, 06/09/2023, en TR LL AR/JUR/118288/2023).

Y cuando se está ante un contrato de intermediación de viaje que debe ser encuadrado por sus características como de consumo, la legislación aplicable debe interpretarse en clave de consumidor y de

modo congruente con las directivas establecidas por la Ley de Defensa del Consumidor y sus principios generales de orden público aplicables a esas relaciones (conf.: CNCom, Sala A, 17/07/2025, "Lucena, María Amanda y otro c. Viajes Online SA s/ ordinario", en TR LLAR/JUR/87138/2025).

En lo referente al invocado art. 63 de la ley 24.240, el transporte aéreo no está completamente excluido de la aplicación del régimen tutelar del consumidor. Contrariamente a ello, la regulación dedicada a las relaciones de consumo se aplica de manera supletoria, ante supuestos materiales no contemplados en el Código Aeronáutico, los tratados internacionales y demás reglamentación inherente a ese contrato, por lo que la normativa aeronáutica rige cuando no contempla la situación o cuando lo hace de modo incompleto o, incluso, cuando, por cualquier razón se encuentren vulnerados derechos constitucionales de los usuarios y consumidores.

Desde esa perspectiva el art. 63 de la ley 24.240 debe interpretarse en el sentido de que aprehende el caso de responsabilidad que las compañías aéreas tienen frente al usuario por cambios de itinerarios, muerte o daños a la persona, o pérdida o deterioro de equipajes, materias todas en las que el aludido régimen tuitivo tiene un carácter meramente supletorio. En cambio, sí son aplicables en forma principal las disposiciones de la ley 24.240 sobre ineficacia de las cláusulas abusivas, responsabilidades por incumplimiento o mal cumplimiento del servicio no derivados de casos fortuitos o fuerza mayor, así como en cuanto a la eficacia vinculante de la oferta al público, integración del contrato con el contenido de la publicidad, información debida al pasajero y protección de su salud. Esto último es así, porque interpretado el citado art. 63 "a contrario sensu", todo perjuicio sufrido por una persona que ha contratado el viaje pero que no ha partido o que ya ha concluido, al no ser un pasajero en vuelo, hace aplicables las normas de ley 24.240 en forma directa y principal y no suplementariamente; siendo también que la fuente constitucional que poseen los derechos de los consumidores es la que justifica adoptar una

interpretación restrictiva de las limitaciones a la aplicación de la ley 24.240, especialmente considerando la particular vulnerabilidad que poseen los consumidores y el principio rector de interpretación favorable en caso de duda (conf.: CNCom, Sala D, 28/08/2025, "Amestoy Juan Ignacio y otros c/ American Airlines Inc. y otro s/ Ordinario", TR LL AR/JUR/99758/2025).

Estamos además ante una cadena de contratos conexos ligados a la actividad turística impulsados por la aceptación de una oferta de un consumidor que celebra un contrato de adhesión -arts. 984 y sgtes.CCC-, en una típica relación de consumo -art. 1092 CCC-, con la utilización de medios electrónicos -art. 1106 CCC-, que mal podría quedar huérfana de las disposiciones tuitivas de anclaje constitucional.

Ha sido la propia "Ley de Sosténimiento y Reactivación de la Actividad Turística Nacional" N° 27.563, invocada por la apelante, la que consideró consumidores a los adquirentes finales de servicios frustrados por la pandemia, especificado derechos de los usuarios frente a establecimientos hoteleros, empresas de transporte de cualquier modalidad, intermediarios o proveedores de servicios de viaje.

De modo que el estatuto del consumidor impera en este asunto, y correlativamente el art. 40 LDC y su finalidad tuitiva para quienes actúan en una cadena de comercialización, extremo que la pericia contable aquí dejó irrefutable.

No es procedente el reproche respondido.

6.- Cuando la apelante objeta la responsabilidad que le fue atribuida, pasa por alto que la sentencia contempló su incumplimiento posterior a la venta, para lo que consideró su oscuro y evasivo ofrecimiento de un cupón para el reembolso, impropio de quien en el marco de la relación de consumo debió bregar por su cumplimiento responsable del contrato en relación a prestaciones turísticas adeudadas a los reclamantes, colaborando activamente a ese fin con información que lo facilitara.

Por el contrario, la accionada mediante correo electrónico del 17/07/2020, respondió el reclamo de los actores formulado por CD del

17/04/2020, informándoles que de acuerdo a lo pedido, había cancelado la reserva de hospedaje en Royal Río Palace Hotel de Río de Janeiro para el 19/04/2020, y que le enviaban un cupón por la devolución del alojamiento, por la suma de UsD 1.247,66, con requisitos como: "siendo válido para un solo uso (exclusivo en Despegar.com.ar) pudiendo ser usado para viajes realizados a partir del 01/10/2020 hasta 12 meses después de declarada el fin de la pandemia por la OMS, es aplicable a todos los productos EXCEPTO VUELOS, CRUCEROS Y PAQUETES".

Desde el inicio los actores sostuvieron que al intentar dar uso a ese cupón, nunca pudieron lograrlo y jamás se les brindó explicación alguna de cómo proceder para poder usufructuar el mismo, reparando en ello el fallo cuando atribuyó la responsabilidad a Despegar, sin que en esta instancia haya mostrado que de su lado, hizo lo propio para que el contrato y su salvataje se cumpliera.

Esto se ata a que tampoco mostró asistencia para que los usuarios lograran sincronizar los servicios de hospedaje con el cambio de tickets aéreos de acuerdo a "fechas disponibles" para el viaje, que comunicó a los actores el 27/06/2020 y dijo haberles reiterado 15/03/2021.

Es sabido que la ocurrencia de la Pandemia por Covid-19 y las restricciones impuestas por los Estados a la circulación en todo el mundo, incluyendo el transporte aéreo, y está fuera de controversia que ello impactó en particular en el contrato invocado en este proceso, al imposibilitar el cumplimiento en la fecha pactada a raíz de esa contingencia.

Sin embargo, no veo en el recurso evidenciado que la accionada haya hecho de su parte todo lo pertinente y necesario como profesional de la relación, para informar a los consumidores de la situación y alternativas para acceder a las prestaciones contratadas cuando éstas pudieron reprogramarse; claro está, además, en condiciones jurídica y económicamente aceptables.

Así, la accionada no dió cumplimiento a lo establecido en el art. 29 de la Ley 27.563, en cuanto a que era obligación de los sujetos

comprendidos en la misma instrumentar los mecanismos necesarios para que los consumidores puedan ejercer los derechos previstos.

Como ha sido entendido en caso análogo, ante ello, el presupuesto generador de responsabilidad no consiste en la frustración del viaje en la fecha pactada originalmente en sí mismo, sino en la conducta asumida por las demandadas respecto de la reclamante y su acompañante frente a su cancelación y el tratamiento dispensado a los reclamos y gestiones iniciados por la misma (conf.: CNCom, Sala F, 05/06/2025, "Chen, Cheng Hung c. Al mundo.com S.R.L. y otro s/ ordinario", en TR LL AR/JUR/73440/2025); pues como empresas con una estructura organizativa para el mercado consumidor del turismo, aún en la contingencia de mareas, no agotaron los esfuerzos para evitar que se incrementara el daño a la parte actora y no le ofrecieron de manera oportuna propuestas alternativas acorde con los servicios contratados.

La abusividad resulta palmaria desde el momento en que las opciones que debían estar disponibles para los accionantes, nunca le fueron comunicadas de modo fehaciente y claro, tampoco se le ofreció concretamente la posibilidad de realizar el mismo viaje contratado, y mucho menos el reembolso. En rigor lo que Despegar comunicó en su correo electrónico del 17/07/2020 a los actores, resulta una galimatías, por lo oscuro del lenguaje e impropia explicación que se dió a los clientes para que lograran gozar de las prestaciones que se reconocieron pagas e insatisfechas.

No se trató de información "cierta, clara y detallada" para un contrato que debía cumplirse con trato equitativo y digno como les garantizaba la Constitución Nacional a los actores.

En casos análogos, otros tribunales también han puesto el foco en cómo actuaron las accionadas cuando efectivamente existió la posibilidad de reprogramar vuelos y estuvieron dadas todas las condiciones para que pudieran cumplir las prestaciones contratadas, conforme a lo previsto por el art. 28 de la ley 27.567, aceptando la objetiva imposibilidad anterior de que los pasajes o las plazas hoteleras pudieran ser reprogramadas por las restricciones a la libertad

ambulatoria y cierres de frontera sobrevinientes a una pandemia efectivamente catalogable como caso fortuito o fuerza mayor, donde las faltas al deber de información contractual, podía explicarse en la propia incertidumbre de la situación. Pero cesado ello, la mirada judicial coincide en que prestadoras como las demandadas debieron cumplir de modo veraz y adecuado la carga legal de información de la que todo consumidor es acreedor en los términos del art. 1100 CCC, y art. 4 de la ley 24.240 (conf.: CNCom, Sala D, 14/08/2025, Vives, Claudia Lida c. Despegar.Com.Ar. S.A. s/Sumarísimo", TR LL AR/JUR/91714/2025).

De tal modo, en efecto, existió un obrar antijurídico de la accionada, y los efectos dañosos del incumplimiento contractual le resulta imputable conforme a lo previsto en el art. 40 LDC, que establece la responsabilidad de todos los integrantes de la cadena de comercialización, y las previsiones de los arts. 1092, 1093 y 1095 CCC, además del art.1090, y 1737 del mismo código; siendo que puede calificarse de abusivas las cláusulas especiales de la actividad de las agencias de viajes (esto es, las provenientes de la ley 18.829) que desnaturalicen las obligaciones, limiten las responsabilidad por daños, o importen una renuncia o restricción de los derechos de la otra parte beneficiaria de un régimen tuitivo de carácter general (art. 37 ley 24.240).

La distribución interna de la obligación interesada en el recurso excede la competencia del tribunal -art.269 CPCC-.

Hasta aquí las objeciones no resultan atinadas.

7.- En lo concerniente al daño punitivo, en el marco aquí dado, y tal como lo expuse, la empresa ignoró el trato que le imponía la normativa que protege a los consumidores en este país. Incumplió el deber de información y asistencia que también le cabía a la hora de procurar el cumplimiento de las prestaciones adeudadas, vedando a sus clientes de acceder a las mismas, a la par de pretender beneficiarse de la complejidad impuesta en el trámite de cambio, que debió allanar.

Hubo de su lado conducta desaprensiva, abusiva y negligente

al omitir la comunicación tempestiva, clara y completa de las opciones a la que podían acceder los accionantes, entre ellas la posibilidad de reprogramar en conjunto las prestaciones comprometidas, facilitándolas, y luego, al pretender que el perjuicio económico lo soportara solo quienes cancelaron el precio del servicio contratado, por el hecho de ser la parte débil de la relación.

Tal desprecio es malicioso en cuanto al intentar eludir las prestaciones ya abonadas, se pretendió consumir un enriquecimiento derivado de la posibilidad de imponer condiciones en menosprecio grave de los derechos individuales aquí esgrimidos.

Dado que el comercio masivo vinculado al tema tratado multiplica la exposición de los usuarios a esas situaciones, que por otra parte se exhibe en la cantidad exponencial de asuntos que trata la jurisprudencia, la multa cumple aquí su finalidad disuasiva y ejemplarizadora.

De tal modo, para mí los reparos contra esta condena, no son procedentes, ni los relativos al monto establecido, desde que con la sola adjetivación, no se cumple con el deber de exponer crítica concreta y razonada para habilitar la revisión, y en el punto, el planteo solo admite su deserción.

8.- En cuanto a la aplicación de los intereses fijados en el fallo para el daño emergente, observo que se contempló allí se trata de una deuda de valor en los términos previstos en el art. 772 CCC, en forma consonante las posibilidades previstas en el art. 10 bis LDC.

En consecuencia, fue adecuado contemplar que la devolución debía darse a valores actualizados para no menguar el reintegro debido que debe ser a valores actuales, esto es, compensando la depreciación de la moneda.

Establecido ello, que justifica la aplicación del IPC como modo de cálculo, el cuestionamiento de la aplicación de la tasa de interés puro, yerra en la inteligencia del ítem, destinado a compensar la falta de disponibilidad del dinero pagado por el contrato aquí estudiado, desde la fecha de cada desembolso en línea con lo normado por el art. 1748 CCC.

De allí que se haya aplicado una tasa de interés puro hasta la sentencia, y recién para cuando se verifique la mora, se condenó el pago de los importes resultantes, con más la TABNA.

Tampoco tiene aquí acierto Despegar.

9.- Con lo dicho, el reparo relativo a la imposición de costas, se ha tornado abstracto o bien desierto, desde que el principio objetivo de la derrota indica que fueron bien impuestas a la demandada en lo que la demanda prosperó, mientras que lo desestimado recogió el criterio vinculante establecido por el tribunal de casación provincial en "Gotusso Hugo Federico c/ Volkswagen Argentina S.A. y otros s/ Ordinario Daños y Perjuicios", Expte. N° 7940, del 02/10/2019, reiterado en distintos precedentes.

10.- Así las cosas, entiendo me encuentro en condiciones de expedirme sobre las cuestiones propuestas, haciéndolo por la afirmativa.

Auspicio en consecuencia, se dicte sentencia rechazando el recurso tratado con costas a la recurrente, y que se deje establecidos los honorarios por la actuación profesional ante esta Alzada en un 50% de lo que se regule en la primera instancia, encomendando su cálculo a la jueza de grado.

ES MI VOTO.

A LAS MISMAS CUESTIONES PLANTEADAS EL SR. VOCAL DR. MARIANO MORAHAN, DIJO:

Que adhiere al voto precedente por iguales fundamentos.

A LAS MISMAS CUESTIONES PLANTEADAS EL SR. VOCAL DR. MARCELO J. ARNOLFI, DIJO:

Que existiendo mayoría hace uso de la facultad de abstenerse de emitir su voto, conforme lo autorizado por el art. 47 de la L.O.P.J. (texto según Ley 9234).

Con lo que se dio por terminado el acto, quedando acordada la Sentencia siguiente: Fdo.: ANA CLARA PAULETTI, MARIANO

MORAHAN, MARCELO J. ARNOLFI (Abstención). Ante mí: DANIELA A. BADARACCO, Secretaria.

SENTENCIA:

GUALEGUAYCHÚ, 6 de marzo de 2026.

Y VISTO:

Por los fundamentos del Acuerdo que antecede, por mayoría;

SE RESUELVE:

1.- RECHAZAR el recurso de apelación interpuesto el 11/11/2025 en representación de la accionada "Despegar.com.ar S.A.", contra la sentencia dictada el 10/11/2025.

2.-IMPONER las costas de esta instancia a la apelante vencida.

3.-ESTABLECER los honorarios profesionales correspondientes a esta segunda instancia en un 50% de los que se fijen por la labor de la primera instancia, encomendando su cálculo a la jueza de grado para cuando estime estos últimos.

4.-REGISTRAR, notificar conforme SNE y, oportunamente, remitir al juzgado de origen. Fdo.: ANA CLARA PAULETTI, MARIANO MORAHAN, MARCELO J. ARNOLFI.

Conste que la presente se suscribe mediante firma digital. En 6 de marzo de 2026 se registró en soporte informático (Acuerdo S.T.J N° 20/09 del 23/06/09 Punto 7). Secretaría, 6 de marzo de 2026. FD.: DANIELA A. BADARACCO, Secretaria.

