



*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

En la ciudad de Córdoba, a 25 días del mes de septiembre del año dos mil veinticuatro, reunidos en Acuerdo de Sala “B” de la Excma. Cámara Federal de Apelaciones de la Cuarta Circunscripción Judicial para dictar sentencia en estos autos caratulados: “**QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS**” (FCB 33818/2019/CA2) venidos a estudio del Tribunal en virtud del recurso de apelación deducido por la parte actora en contra de la Sentencia dictada con fecha 12 de Abril de 2023 por el Sr. Juez Federal N° 3 de Córdoba.

Puestos los autos a resolución de la Sala, los señores Jueces emiten su voto en el siguiente orden: **LILIANA NAVARRO – ABEL G. SANCHEZ TORRES – EDUARDO AVALOS.**

**La señora Jueza de Cámara, doctora Liliana Navarro, dijo:**

**I.-** Llegan los autos a estudio y decisión de este Tribunal de Alzada en virtud del recurso de apelación deducido por la parte actora en contra de la Sentencia dictada con fecha 12 de Abril de 2023 por el Sr. Juez Federal N° 3 de Córdoba que resolvió: “**I.- Hacer lugar parcialmente a la demanda entablada por los Sres. Marta Estela Quiroga, y Juan Carlos Aguirre, en contra de DESPEGAR.COM.AR S.A. y AEROLINEAS ARGENTINAS SA y en consecuencia, condenar a la demandada a que dentro de los veinte días de quedar firme abonen al actor: a) en concepto de daño emergente: la suma de pesos CINCO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO CON 84/100 (\$5.584,84) al 28/04/2019 y b) en concepto de daño moral, la suma de PESOS DIEZ MIL (\$ 10.000) a cada uno de los actores a la misma fecha, con más los intereses previstos en los considerandos respectivos. II.- Las sumas ordenadas pagar en concepto de daño emergente y de daño moral devengarán desde que cada suma es debida la Tasa Activa Cartera Nominal Anual del Banco de la Nación Argentina, de conformidad al criterio fijado por la Excma. Cámara Federal de Córdoba (Sentencia del 06/04/2016 en autos: “Moyano, Carlos y otros c/ Estado Nacional –M. de Def. s/ suplementos de Fuerzas Armadas y de Seguridad” Expte. N° 31130027/2010) establecido en función de la desregulación de las tasas de interés activas y pasivas del sistema**

USO OFICIAL



financiero a partir de la Comunicación "A" 5853 BCRA, del 17/12/2015. **III.-** Imponer las costas respecto al reclamo por daño emergente y daño moral, a la demandada, en virtud del principio objetivo de la derrota (art. 68 del CPCCN). Respecto a lo solicitado por daño punitivo, las costas se imponen en el orden causado (art. 68 y siguientes del CPCCN). ...".

**II.-** Corresponde en primer término efectuar una breve reseña de la causa, a fin de precisar los términos en que quedó trabado el contradictorio.

Así, cabe recordar que los Sres. Marta Estela Quiroga y Juan Carlos Aguirre iniciaron formal demanda abreviada de daños y perjuicios en contra de DESPEGAR.COM.AR SA y AEROLINEAS ARGENTINAS SA (ARSA), fundada en el incumplimiento contractual incurrido respecto del Acuerdo celebrado con fecha 28/12/2018 por ante la dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de Córdoba (Expte: 0069-016316/2018), con motivo de la denuncia de incumplimiento formulada ante la frustración de su viaje aéreo a la ciudad de Buenos Aires en la fecha 16/12/2017 por causas no imputables a su persona (a saber, desperfectos mecánicos). Señalan que, reconocida la procedencia del reclamo ante la referida instancia conciliatoria y asumida la obligación de reintegrar el costo del pasaje por parte de las hoy demandadas, éstas incumplieron el acuerdo lo que conllevó a la gestación de la presente instancia judicial. En virtud de lo expuesto, peticionan que se declare incumplido el acuerdo celebrado con fecha 28/12/2018 y se mande a abonar la suma de pesos Cinco mil quinientos ochenta y cuatro con ochenta y cuatro centavos (\$ 5.584,84) con más sus intereses correspondientes desde la fecha de incumplimiento. También solicitan el reconocimiento de indemnización por daño moral estimado en la suma de pesos veinte mil (\$ 20.000), con más sus intereses desde el incumplimiento y de daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) valorado en la suma de pesos ciento cincuenta mil (\$ 150.000), a cada demandada.

La co-demandada Despegar.com.ar S.A. contesta demanda mediante presentación de fecha 06/03/2020, haciéndolo a través de su apoderado el Dr. Marcelo Roca. A través de la misma, niega los hechos y el derecho invocado bajo el argumento que su intervención en la contratación originaria lo fue en el carácter de intermediaria entre el pasajero y la aerolínea (Aerolíneas Argentinas S.A. en el caso de autos) en los términos dispuestos por el





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

art. 1 de la Ley N° 18.829, por lo que la frustración del traslado aéreo excede su responsabilidad por no ser la prestadora directa del servicio aéreo frustrado.

En cuanto a la denuncia de incumplimiento del convenio celebrado en la instancia administrativa, expone que todo proceso de reembolso se encuentra regulado por el Manual de Agentes de Viaje de IATA que contempla que el intermediador solo puede proceder al mismo respetando las condiciones impuestas por el transportador y por el mismo medio de pago utilizado al abonar los tickets. Explicita que dicho proceso posee varias etapas y que su cumplimiento no depende de la agencia vendedora, sino de la transportista, ya que se realizan bajo el sistema BPS (Bank Settlement Plan) que es una plataforma de IATA que coordina la facturación y pago de las agencias de viaje a las aerolíneas y que funciona como clearing. Especifica que cuando como en el caso las ventas son efectuadas con tarjeta de crédito o débito, la transacción se procesa directamente por la aerolínea quien -previamente- autoriza y entrega un código de acceso a cada Agencia de Viajes para que efectúe las transacciones, ingresando el dinero directamente a la compañía aérea, debiendo realizarse el proceso inverso en caso de reembolso. Concluye así que en virtud de la complejidad del proceso de reembolso que debía realizarse entre ella y Aerolíneas Argentinas S.A. a través del sistema BSP utilizado a dichos fines, desconoce el motivo por el cual el mismo no pudo ser debidamente materializado, ya que en ningún momento fue advertida ni por la aerolínea ni por la interesada de la imposibilidad para su efectivización.

En función de lo expuesto, practica liquidación de lo adeudado y pone a disposición para su cobro el importe liquidado, negando la procedencia de los rubros indemnizatorios derivados de la responsabilidad por incumplimiento que se solicitan en la demanda (daño directo, daño moral y daño punitivo).

A su turno, contesta demanda la co-demandada Aerolíneas Argentinas SA, a través de su apoderada Dra. María Celeste Molinari. En primer término, solicita la inaplicabilidad de la LDC y legislación del Código Civil y Comercial de la Nación, atento lo establecido por el art. 198 del Código Aeronáutico y el art. 63 de la Ley N° 24.240, en tanto la

USO OFICIAL



materia en discusión versa en relación a la restitución de lo pagado por un billete aéreo cuyo servicio no fue prestado por la transportista en virtud de la cancelación del vuelo.

En relación al referido incumplimiento del acuerdo celebrado por ante la autoridad administrativa, manifiesta que del propio convenio se desprende que el reembolso sería formalizado única y exclusivamente a través de la agencia Despegar.com.ar S.A. quien se compromete a efectuar todas las gestiones necesarias para hacer efectiva la devolución del importe al pasajero, gestión que no completó, incumpliendo los procedimientos de IATA previstos a los fines de procesar la devolución (Resolución N° 824).

Sustanciada la prueba ofrecida y formulados los alegatos; el señor Juez Federal N° 3 emitió su pronunciamiento con fecha 12/04/2023 mediante el cual resolvió hacer lugar parcialmente a la demanda entablada en los términos transcritos en el considerando anterior. Para ello, tuvo en consideración que atento tratarse el contrato aéreo originario y el convenio incumplido de contratos de consumo, la legislación específica aplicable -Código Aeronáutico (Ley 17.287), Resolución N° 1532/1998 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos y Ley N° 18.829- deben ser interpretadas en conjunto con las directivas establecidas por la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional.

En virtud de ello, consideró que no encontrándose controvertido a) que los actores contrataron el 10/10/17 con las firmas demandadas y adquirieron dos tickets aéreos Nro. 0445775138673 y 0445775138674 para viajar desde la ciudad de Córdoba a la ciudad de Buenos Aires y que el vuelo de ida AR2590 con fecha de salida 16/12/17 no pudo concretarse por desperfectos mecánicos de la aeronave no imputables al pasajero; b) que por Acuerdo celebrado el 28/12/2018 las demandadas reconocieron el derecho de los actores a que se les reembolse el valor de los tickets abonados y que dicha obligación no fue cumplida dentro del plazo acordado (120 días); concluyó en la existencia de incumplimiento contractual por parte de ambas firmas y las condenó al pago de daño material en los términos de lo dispuesto por el art. 1738 del CCCN y de daño moral de conformidad con lo establecido por el art. 1741 de la norma citada, rechazando la procedencia del rubro daño punitivo





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

por no encontrarse demostrado que la omisión de las demandas justifique tal condena al no encuadrar en la existencia de una conducta grave y maliciosa de su parte.

En su contra, la parte actora dedujo el recurso de apelación cuya resolución compete a este Tribunal.

**III.-** Ordenado el traslado de ley en los términos de lo dispuesto por el art. 259 del CPCCN, la parte actora expresa agravios a través de su apoderado –Dr. Tomás Vega Holzwarth- mediante presentación acompañada el 31/05/2023 (según constancias del expediente digital).

Cuestiona el decisorio en cuanto dispone el rechazo del rubro daño punitivo. Sostiene que en autos quedó demostrado que Despegar.com.ar S.A. decidió, producto de un cálculo costo-beneficio, desconocer e incumplir con enorme desidia los compromisos asumidos, por lo que resulta procedente la aplicación del art. 52 bis de la LDC. Ello por cuanto surge de la prueba que el costo del beneficio obtenido por la firma Despegar, si bien es irrisorio en el caso, cobra relevancia si es sopesado a la luz de las demás denuncias y/o multas aplicadas por el organismo de control e incumplidas por ésta, convirtiéndose en lo que se denomina ilícito hormiga. Destaca que el incumplimiento por parte de la agencia demandada fue voluntario, que ésta no es la primera vez que sucede un incumplimiento de tales características, por lo que sostiene que surge evidente el dolo en el obrar.

Aclara que nunca estuvo controvertido el hecho de la contratación de transporte aéreo celebrada con las demandadas, el incumplimiento del contrato de transporte por parte de la aerolínea por causa no imputable a su persona, ni el incumplimiento del acuerdo celebrado en Defensa del Consumidor de la Provincia de Córdoba, tan es así que las demandadas al comparecer ofrecen abonar el costo de los pasajes, conforme lo habían acordado en el convenio incumplido.

En definitiva, sostiene que la conducta de Despegar se llama trato indigno y viola el deber de buena fe que debe guiar a cualquier relación de consumo, por lo que considera que la multa en concepto de daño punitivo no solo que debe prosperar, sino que debe

USO OFICIAL



hacerlo únicamente en su contra, por ser la verdadera responsable del presente desgaste jurisdiccional y obligada al pago según el acuerdo incumplido.

Por último, denuncia arbitrariedad en la sentencia por falta de fundamentación y violación al principio de razón suficiente.

Corrido el traslado de ley, la co-demandada Aerolíneas Argentinas S.A. contesta agravios mediante presentación agregada con fecha 21/06/2023 a cuya lectura remito en honor a la brevedad, no haciendo lo propio la co-demandada Despegar.com.ar S.A. respecto de quien se declara decaído el derecho dejado de usar mediante proveído dictado el 01/09/2023.

**IV.-** Efectuadas las consideraciones que anteceden, daré tratamiento a la única cuestión sometida a estudio de esta Alzada consistente en dilucidar si corresponde o no condenar a la co-demanda Despegar.com.ar S.A. al pago de una indemnización por daño punitivo.

Ahora bien, debo dejar en claro que la materia de controversia queda circunscripta al marco fijado por la sentencia impugnada en todo aquello que no fue motivo de agravio por ninguna de las partes y que, por ende, se encuentra firme y consentido. Dicho marco refiere a determinación de existencia de responsabilidad por incumplimiento contractual recaída en cabeza de ambas demandadas, esto es, Aerolíneas Argentinas S.A. y Despegar.com.ar S.A., quienes fueron condenadas de manera solidaria al pago una indemnización en favor de los actores, en los términos de lo dispuesto por los arts. 1738 y 1741 del CCCN, por la suma de pesos cinco mil quinientos ochenta y cuatro con ochenta y cuatro centavos (\$ 5.584,84) en concepto de daño material, y por la suma de pesos diez mil (\$ 10.000), por daño moral para cada uno de ellos, ambos rubros con más intereses a tasa activa cartera nominal anual del BNA, computados desde la fecha del incumplimiento del acuerdo (28/04/2019).

Tan es así que la propia co-demandada compareciente ante esta instancia -Aerolíneas Argentinas S.A.- al contestar agravios reconoce dicha circunstancia al decir que *“...podemos concluir que la sentencia contra mi mandante, se encuentra firme, en sus tres rubros, ya que daño emergente y daño moral, no han sido cuestionados ni por Aerolíneas*





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

*Argentinas, ni por Despegar, ni por la actora. Y en relación al daño punitivo, no hay agravios contra mi mandante, ni ésta interpuso recurso alguno...”.*

En este estado, ingresaré al tratamiento de la cuestión sometida a estudio.

Previo a dirimir la procedencia o no del rubro solicitado, corresponde precisar que el supuesto en cuestión presupone el análisis de los requisitos de la responsabilidad civil, esto es, existencia de un daño, de un hecho antijurídico y de un nexo de causalidad adecuado entre el hecho y el daño, para luego analizar el factor de atribución específico que exige la figura.

En relación al hecho antijurídico, tal como fuera establecido en los párrafos anteriores, ya quedó firme la atribución de responsabilidad civil por incumplimiento contractual establecida en contra de las demandadas, a las que se les impuso la obligación de indemnizar a los actores los daños causados como consecuencia de su obrar y que se fijaron como daño material y como daño moral.

En consecuencia, debo tener por acreditada la procedencia de un obrar antijurídico por parte de las co-demandadas que se puso de manifiesto en primer lugar, frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas por la legislación específica que rige la materia aeronáutica (Ley N° 17.285 y Resolución N° 1532/1998) que disponen ante una hipótesis de cancelación de vuelo, la obligación por parte de la transportista del reintegro inmediato del valor del pasaje abonado. A saber, el art. 150 del Código Aeronáutico, en materia de responsabilidad del transportista en caso de frustración del vuelo contratado dispone: “Si el viaje previsto hubiese sido interrumpido o no se hubiese realizado, el pasajero tiene derecho al reembolso de la parte proporcional del precio del pasaje por el trayecto no realizado y al pago de los gastos ordinarios de desplazamiento y estadía, desde el lugar de aterrizaje al lugar más próximo para poder continuar el viaje, en el primer caso, y a la devolución del precio del pasaje en el último” (el subrayado me pertenece). A su vez, la Resolución N° 1532/98 en materia de incumplimientos del transportista establece lo siguiente: Art. 12 “*INCUMPLIMIENTO DE HORARIOS, ITINERARIOS, CANCELACION DE VUELOS*

USO OFICIAL



*Y DENEGACION DE EMBARQUE: a) Si debido a circunstancias operativas, técnicas o de índole comercial, el transportador cancela o demora un vuelo (...) el pasajero, tendrá el derecho a: su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o (...) a la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas...” (mío el subrayado). Me permito agregar en cuanto al punto, que la citada Resolución N° 1532/1998 en el art. 13 establece de manera específica que los reintegros deben efectuarse por el transportador de acuerdo con las condiciones previstas en la misma, estableciendo en el inciso b) que cuando el transportador cancela un vuelo, la cantidad a reembolsar en caso de que no se haya realizado ningún tramo del viaje, es igual a la tarifa pagada.*

En segunda instancia, se observa un obrar antijurídico frente al incumplimiento del acuerdo conciliatorio celebrado entre las partes, que fue debidamente acompañado en autos (ver constancias obrantes en el Sistema Lex 100) a través del cual las hoy demandadas se obligaban a restituir a los actores dentro de los 120 días posteriores a la firma del mismo, el valor de los tickets correspondientes al contrato aéreo celebrado a valor histórico, incumplimientos que colocaron a los actores en la necesidad de iniciar la presente instancia judicial. Concretamente, la cláusula primera del citado acuerdo establece: “*Que sin reconocer hechos ni derechos y al solo efecto conciliatorio ARSA y la AGENCIA ofrecen al PASAJERO como propuesta única total y definitiva al RECLAMO, la devolución del precio de los tickets correspondientes al CONTRATO al valor histórico abonado. Dicha devolución será formalizada única y exclusivamente a través de la AGENCIA como condición esencial para el presente. Todo lo cual es aceptado por el PASAJERO de plena conformidad*”. Por su parte, a través de la cláusula segunda la AGENCIA (Despegar S.A.) acepta sin reservas las cláusulas del acuerdo y se compromete a realizar todas las gestiones necesarias y conducentes para hacer efectiva la devolución al pasajero del monto acordado y dentro del plazo pactado. Ahora bien, no escapa a la suscripta que en materia de reembolsos existen reglas o condiciones a las que deben sujetarse los agentes de viajes en su carácter de intermediadores, que no pueden desconocer bajo apercibimiento de sanciones. A saber, la Resolución







*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

IATA N° 824r dispone que cuando un billete emitido originalmente por un Agente haya sido intercambiado/vuelto a emitir por la Compañía Aérea en la que se emitió originalmente el documento de tráfico, podrá ser reembolsado posteriormente por el agente. En la Sección 1/Condiciones se especifica que, si el importe no difiere del documento de tráfico objeto de reembolso, el mismo deberá devolverse en la misma forma de pago con la que se abonó el documento de tráfico original y en la Sección 2/ Autorización de reembolso se prevé que el transportista debe previamente autorizar la devolución.

En cuanto a la existencia de los daños sufridos por los actores y el nexo de causalidad existente entre ellos y la conducta antijurídica de las sociedades demandadas, debo partir la existencia de los mismos, en tanto dichos extremos fueron tenidos por acreditados por el magistrado de grado y tal conclusión fue convalidada por las demandadas condenadas.

Así las cosas, solo resta analizar a los fines de la procedencia del rubro solicitado, la existencia del factor de atribución de responsabilidad.

A saber, el art. 52bis de la Ley de Defensa del Consumidor dispone: “*Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. ...*”. La norma, bajo el nombre de daño punitivo, establece una verdadera multa civil a imponer por el magistrado, a instancia del damnificado, y a favor de éste que se gradúa en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, y de manera independiente a cualquier otra indemnización que corresponda. De esta forma, no se trata de un supuesto regular de indemnización por daños, sino de la imposición al proveedor de una verdadera sanción, de una multa civil. Son definidos como “... *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 de-*

USO OFICIAL



*mandado y a prevenir similares en el futuro*". (LORENZETTI, Ricardo Luis, "Consumidores – Segunda Edición Actualizada", Ed. Rubinzal Culzoni Editores, Santa Fe, 2009, p. 557). Como bien afirma la doctrina y la jurisprudencia mayoritaria de nuestros tribunales, la norma que consagra la figura en análisis posee una técnica legislativa un tanto defectuosa ya que para la procedencia de la sanción establece como única condición la existencia de un incumplimiento de obligaciones por parte del proveedor. Es por ello que en una interpretación integradora de la norma, en la que se tiene en consideración los orígenes de la figura, el denominado "punitive damages", la doctrina mayoritaria ha salvado dichas deficiencias entendiendo que a los fines de la imposición de la citada sanción punitiva, no basta el mero incumplimiento, sino que el mismo debe obedecer a una conducta dolosa o de culpa grave por parte del proveedor, que importe el menosprecio a los derechos del damnificado o a intereses de incidencia colectiva y a los supuestos de ilícitos lucrativos. Al respecto se ha dicho: "*... el elemento subjetivo que es bastante más que la infracción a la culpa o a la debida diligencia; requiere conducta deliberada, culpa grave o dolo, negligencia grosera, temeraria, actuación torpe cercana a la malicia; ... daño patrimonial o extrapatrimonial, individual o de incidencia colectiva, que (...) supere un piso o umbral que le confiera, por su trascendencia social, repercusión institucional o su gravedad –y éste es el principio oculto- una apoyatura de ejemplaridad o sanción que torne aplicable la ecuación: prevención – daño-reparación justa- castigo justo*". (ver al respecto PICASSO – VAZQUEZ FERREYRA, "Ley de Defensa del Consumidor – Comentada y Anotada, Ed. La Ley, p. 620/621).

De lo dicho, cabe concluir que el referido instituto posee –a diferencia de lo que sucede con la indemnización civil que tiene naturaleza reparatoria- una faz preventiva a la vez que punitiva. Ello en tanto procura evitar que la empresa o proveedor vuelva a incurrir en los actos perjudiciales para los consumidores, utilizando a tal fin la imposición de una multa de una gravedad tal que funcione como disuasiva para la infractora.

Posee carácter excepcional y por tanto debe ser empleado con prudencia frente a una plataforma fáctica que evidencie claramente, no sólo una prestación defectuosa del servicio o como en el caso una omisión en el cumplimiento de las obligaciones en la prestación, sino además una intención concreta de obtener un provecho económico del accionar





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

antijurídico, aun teniendo que pagar indemnizaciones. Es decir, al presupuesto del daño, debe adicionarse para su procedencia la existencia de un elemento subjetivo que se identifica con una negligencia grosera, temeraria, con una conducta cercana a la malicia.

V.- Analizadas las constancias de la causa a la luz de los acontecimientos del caso, soy de opinión que no se verifica en el presente la existencia del presupuesto subjetivo requerido para la aplicación de la sanción contenida en el art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. Ello en tanto analizada la conducta desplegada por Despegar.com.ar S.A. de conformidad con la prueba acompañada no se desprende la existencia de una conducta reñida con la mala fe contractual, o que su actuar haya obedecido a una verdadera intención de lucrar con la situación, y que la misma se produzca de manera normal en la generalidad de los casos. En efecto, la firma en cuestión en oportunidad de comparecer al proceso manifestó no tener conocimiento de la situación de incumplimiento, lo cual fue acreditado en tanto los actores en el plazo de tiempo transcurrido entre los 120 días desde convenio hasta la fecha de interposición de la demanda, no formularon reclamos a ninguna de las obligadas a fin de que las causas del retraso en el reembolso, o por lo menos no obran constancias de ello en autos. A su vez, en el mismo acto, ofreció consignar el valor adeudado con más intereses.

Lo dicho me permite concluir que la conducta de Despegar.com.ar S.A. obedece más bien a un actuar negligente, imperito o inobservante de su parte, teniendo en consideración que se comprometió a “... *realizar todas las gestiones necesarias y conducentes para hacer efectiva la devolución al PASAJERO...*” del valor de los tickets dentro de los 120 días de la firma del acuerdo, mediante reembolso a la tarjeta de crédito pagadera, por lo que era su obligación realizar un seguimiento del trámite a los fines de verificar si el reembolso había impactado en la plataforma de pago utilizada para los pagos mediante tarjetas de crédito. Ahora bien, el trámite de reembolso involucra a ambas demandadas, ya que la agencia intermediadora solo puede reembolsar una vez que cuente con la autorización de la transportista, tal como se desprende de las resoluciones IATA aplicables.

USO OFICIAL



Se advierte también del devenir de los hechos, que frente a la cancelación del vuelo AR 2590 de ida con destino a la ciudad de Buenos Aires, la aerolínea implicada ofreció la reubicación de los pasajeros en otro vuelo para ese mismo día, cumpliendo la obligación prevista en el art. 12, párrafo 2) de la Resolución N° 1532/98 ANAC “... *inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino ...*”, todo lo cual no fue aceptado por los pasajeros, como se desprende de la pericia elaborada por la Ingeniera Mariana Mabel Gil - Perito Informática, cuyo informe fue acompañado a fs. 623/631 de autos, donde surge que hubo reimpresión de los tickets en favor de los pasajeros el mismo día 16/12/17 que no fueron utilizados, atento la leyenda “ok para su uso” que contienen.

Transcurrido cinco meses de dichos acontecimientos, los pasajeros iniciaron con fecha 22/05/2018 el reclamo por ante la Oficina de Defensa del Consumidor de la Provincia de Córdoba y denunciaron el incumplimiento del contrato de transporte aéreo por parte de Aerolíneas Argentinas S.A. y Despegar S.A. (conforme se desprende de la prueba acompañada a fs. 47/60 del Expediente Digital) quienes, comparecieron y fijaron posiciones, para luego firmar el acuerdo de fecha 28/12/2018 cuyo incumplimiento motivó la presente acción. Al respecto, corresponde precisar que conforme surge de la declaración testimonial receptada al Dr. Juan Pedro Battaglino (ver fs. 540 del Expediente Digital) -dependiente de la Dirección General de Defensa del Consumidor- el acuerdo celebrado entre las partes y cuyo incumplimiento aquí se reclama, no fue firmado por intermedio de la dirección, sino que se firmó por fuera.

Ahora bien, el mero incumplimiento no autoriza a suponer que haya existido en autos una verdadera conducta dolosa o de culpa grave que amerite la imposición de la sanción, por lo menos ello no surge de la prueba aportada en la causa. No consta en autos, que el obrar de la agencia Despegar S.A. sea el de conducirse siempre bajo esta modalidad, siendo éste un requisito esencial para que proceda la sanción por daño punitivo, según lo expuesto en los apartados anteriores.

Así las cosas, el relato de lo acontecido me permite concluir que, aun cuando efectivamente haya existido un incumplimiento contractual, este no reviste la entidad sufi-





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

ciente a fin de justificar la aplicación de esta figura. Ello en tanto –reitero- no puede soslayarse que el daño punitivo tiene por fin esencial desalentar conductas nocivas que por su particular gravedad sobrepasan el perjuicio individual, mediante sanciones que insten al infractor a no repetirlas. Es por ello que debe mediar en los supuestos en que se solicite, prueba que acredite que el actuar de la accionada constituya su modus operandi normal y habitual, a los fines de obtener una ganancia o rédito de tal operatorio, todo lo cual no surge de autos.

No se evidencia aquí la presencia del elemento subjetivo que exigen tanto la doctrina como la jurisprudencia mayoritaria, y que en el caso requeriría la prueba concreta de que la aerolínea o la agencia intermediaria en la venta de pasajes lucran en la generalidad de los casos con situaciones como la aquí acontecida, siendo una estrategia comercial tendiente a obtener mayores ganancias sin respetar los derechos de los consumidores. De hecho, en el informe acompañado con fecha 11/2020 (obstante a fs. 538) por la Dirección de Defensa del Consumidor- Secretaría de Comercio Ministerio de Industria, Comercio y Minería de la Provincia de Córdoba, se consigna que desde el 2017 Aerolíneas Argentinas S.A. cuenta con 15 denuncias radicadas en su contra y Despegar S.A. con 217, a la vez que puntualiza que ninguna de ellas posee imputaciones ni sanciones aplicadas en su contra por parte del organismo.

Por las razones dadas, corresponde rechazar el recurso de apelación deducido por los actores y confirmar el decisorio impugnado en cuanto rechaza la procedencia del rubro daño punitivo.

**VI.-** Resta pronunciarme en relación con las costas devengadas en la presente instancia las que, atento la naturaleza de la cuestión debatida y de conformidad con lo dispuesto por el art. 68, segunda parte del CPCCN, se distribuyen por el orden causado.

A tal fin, se regulan los honorarios del apoderado de la parte actora -Dr. Tomás Vega Holzwarth- y los de la apoderada de la parte co-demandada Aerolíneas Argentinas S.A. -Dra. María Celeste Molinari- en un 30% y un 33% respectivamente de lo regulado a

USO OFICIAL



cada uno de ellos en la instancia de grado, conforme lo establecido por el art. 30 de la Ley N° 27.423. **ASÍ VOTO.**

**El señor Juez de Cámara, doctor Abel G. Sánchez Torres, dijo:**

**I.** Analizada la cuestión sometida a decisión de esta Alzada, deseo expresar mi respetuosa **disidencia** en torno a lo resuelto por la colega preopinante, Dra. Liliana Navarro. Doy razones.

**II.** Así, de acuerdo al análisis de las constancias de la causa, surge que la actora Sra. Estela Quiroga, cuando expresa agravios circunscribe la apelación ante esta Alzada únicamente contra la codemandada Despegar.com.ar S.A., puesto que el objeto de la pretensión se limita a la admisión y cuantificación del daño punitivo, que pretende se imponga solamente a dicha firma. Es decir, la responsabilidad de las codemandadas ha quedado firme por lo que no cabe analizarla. Afirma la actora que, en el acuerdo extrajudicial suscripto, es dicha agencia de viajes quien se obliga única y exclusivamente a formalizar la devolución de los gastos de los pasajes cancelados, por ello procede la sanción.

Asimismo, la codemandada Aerolíneas Argentinas S.A, contestó agravios el 21.06.2023, donde resalta que la responsabilidad por el incumplimiento ha sido atribuida en primera instancia a la codemandada Despegar.com.ar S.A., hecho que coincide con los agravios de la parte actora; además expresa que la accionante en su recurso de apelación sólo reclama el rubro daño punitivo a dicha codemandada. Cabe resaltar además que, corrido el traslado de ley, Despegar.com.ar S.A. dejó vencer el plazo sin contestar los agravios.

**III.** Entonces, delimitados los agravios, el objeto del recurso de apelación y contra quien se circunscribe su interposición resulta ser la codemandada Despegar.com.ar S.A., quedando firme la sentencia de la instancia de grado en lo que hace a Aerolíneas Argentinas S.A. Así, cabe pronunciarse en relación con los requisitos de procedencia del daño punitivo, regulados en el art. 52 bis de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor - en adelante LDC-, rubro rechazado por el juez a quo que motivó la presente apelación de la actora.





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

En ese sentido, no se encuentra controvertido que: (i) los actores revisten la calidad de consumidores en los términos del art. 1 de la LDC y el art. 1092 del CCCN; (ii) la codemandada Despegar.com.ar S.A. reviste el carácter de proveedora conforme lo dispuesto en art. 2 de la LDC y art. 1093 del CCCN; y que (iii) entre ellos fue entablada una relación de consumo de acuerdo al art. 1092 del CCCN y art. 3 de la LDC. Aun cuando, estemos ante una situación de transporte aerocomercial, y aplique al caso la normativa especial -Código Aeronáutico y Resoluciones de IATA, entre otras - *“los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea no son otra cosa que “consumidores” en los términos de la ley 24.240, es decir, son parte en una relación de consumo al adquirir los servicios de una empresa -en el caso, dedicada al transporte aéreo internacional-, en forma onerosa y como destinatarios finales, sea en beneficio propio o de su grupo familiar (conf. art. 1o, texto según ley 26.361, B.O. 7/4/08). Por ende, no puede sostenerse que queden excluidos, en forma total y generalizada, de las restantes disposiciones de la ley 24.240”* (CNCiv. y Com. Federal, en autos “Fortunato José Claudio c/ American Airlines y otros s/ pérdida/daño de equipaje”, del 4.12.12)

Dicho esto, no es ocioso recordar que, en cuanto a la prelación de las normas que regulan los derechos de los consumidores y usuarios, el primer lugar lo ocupa la Constitución Nacional con su art. 42, ubicándose en el mismo plano los tratados y convenciones internacionales -art. CN 75 inc. 22-. En efecto, bajo el amparo constitucional los consumidores y/o usuarios *“tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”*.

Luego, corresponde reproducir lo dispuesto en el art. 52 bis de la LDC modificada por la ley 26.361 -BO: 7/4/08-, que incorporó a nuestro derecho positivo la figura del “daño punitivo”. El texto de la norma refiere: *“Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función*

USO OFICIAL



*de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.*

Los daños punitivos son, según Pizarro, “...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, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro...” (Pizarro, Ramón, “Daños punitivos”, en Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, pág. 291/2).

El instituto del daño punitivo parte de la premisa de que -frente a determinadas circunstancias-la mera reparación del perjuicio puede resultar insuficiente para dismantelar los efectos de ciertos ilícitos, en particular cuando quien daña a otro infringiendo el ordenamiento jurídico lo hace deliberadamente con el propósito de obtener un rédito o beneficio de tal proceder, o **al menos despliega una conducta con un grave menosprecio para los derechos de terceros**, con una negligencia o descuido del caso. (KEMELMAJER DE CARLUCCI, Aída: “¿Conviene la introducción de los llamados daños punitivos en el derecho argentino?” Anales de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires, Segunda Época, Año XXXVIII, 1993, N° 31, pp. 71 y ss.re) (el destacado me pertenece)

Entiende la doctrina que, se trata de un instituto para poder limitar los abusos de ciertas empresas y también las situaciones donde es más económico realizar un daño y después indemnizarlos que evitarlo (VÍTOLO, Daniel: “Defensa del Consumidor y del Usuario”, 2015, AD-HOC, p. 180), es decir, puede permitir desactivar los llamados daños lucrativos, que ocurren cuando el perjuicio de la víctima se convierte en un provecho para el ofensor, parte de la rentabilidad, de una ecuación nociva de costos y beneficios (ZAVALA DE GONZÁLEZ- GONZÁLEZ ZAVALA, “La responsabilidad civil en el nuevo Código”, 2016, t.II, P. 714). Así, la empresa encuentra que desplegar cierta conducta







*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

le permite ganar más dinero -o bien ahorrar cierto dinero, que es lo mismo- la va a continuar desarrollando, e incluso perfeccionando sin importar si esta es dañosa (BRUSA, Juan, “El daño punitivo diez años después: señales de un futuro mejor y la posibilidad de su aplicación de oficio”, eDial-DC258A)

Se trata, en definitiva, de supuestos en los que fabricantes o proveedores utilizan esa técnica de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (COLOMBRES, Fernando M., “Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa”, LL DJ 19/10/2011, 1). Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, **disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso** de una posición de privilegio (ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, “Actuaciones por daños”, Buenos Aires, Hammurabi, 2004, pág. 332). (el destacado me pertenece)

De acuerdo a lo transcripto, en nuestro derecho la concesión de daños punitivos presupone el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales, aunque dicho incumplimiento no es suficiente para imponer la condena punitiva, ya que, la propia norma requiere *gravedad en el hecho y demás circunstancias del caso*, por lo que debe acreditarse *el grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor*.

Mas, en rigor, el análisis no debe concluir solo en el art. 42 de la Constitución Nacional y el art 52 bis de la LDC, en tanto el art. 8 bis refiere al trato digno hacia el consumidor y a prácticas abusivas de los proveedores y, en su última parte, dice: “Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la presente norma...” (Ferrer, Germán Luis, “La responsabilidad de administradores societarios y los daños punitivos”, Diario La Ley del 24.10.11).

La previsión legal del art. 8 bis de la LDC pretende, en definitiva, garantizar una directriz de trato adecuado al consumidor, como modo de evitar la utilización de

USO OFICIAL



prácticas comerciales que restrinjan o nieguen sus derechos. La conducta exigible al proveedor tiende a resguardar la moral y la salud psíquica y física del consumidor. Así porque la ausencia de un trato digno y equitativo agravia el honor de la persona (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto María Virginia, “Trato “indigno” y daño punitivo. Aplicación del art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor”, del 26.4.16, La Ley 2016-C, 638).

De allí que la norma - art. 8 bis de la LDC- deba ser vista como una concreción del principio general de buena fe y como desarrollo de la exigencia del art. 42 CN. Así, el proveedor está obligado no solamente a ajustarse a un concreto y exacto contenido normativo, sino además está constreñido a observar cierta conducta en todas las etapas del *iter negocial*, incluso aún antes de la contratación. Y no podrá vulnerar, en los hechos, aquellos sensibles intereses (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto María Virginia, “Trato “indigno” y daño punitivo. Aplicación del art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor”, del 26.4.16, La Ley 2016-C, 638).

**IV.** Una vez expresado el marco normativo aplicable, corresponde indagar si en el caso concreto se evidencia la gravedad en la conducta desplegada por Despegar.com.ar S.A., que permitiría la aplicación del instituto del daño punitivo en su texto del art. 52 bis.

Surge de lo actuado que los actores contrataron el 10/10/2017 con ambas demandadas, y adquirieron 2 pasajes para viajar desde la ciudad de Córdoba a la ciudad de Buenos Aires. El vuelo (AR 2590 de ida – AR 1590 de vuelta) tenía fecha de salida el 16/12/17 y regreso el 17/12/17, pero no salió por desperfectos mecánicos de la aeronave. Luego, los actores pretendieron el reintegro de los tres pasajes adquiridos y debido a que según refirieron las gestiones fueron infructuosas, formularon denuncia ante la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial que fue recibida mediante resolución de fecha 22/05/2018 iniciándose Expediente Administrativo N°0069-016316/2018.

De dicho expediente surge que Despegar.com.ar S.A. en su descargo esgrimió que “no cabe duda de que mi representada es proveedor en los términos del art. 2 de la ley de Defensa del Consumidor”, pero negó que la Sra. Quiroga resulte consumidor en la relación establecida con dicha empresa, porque expresó que no pudo acreditar ser la destinataria final del servicio contratado.





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

Luego, con fecha 30/10/2018 se realizó una audiencia conciliatoria ante el organismo administrativo de mención, donde la representante de Despegar.com.ar S.A. ratificó lo dicho en el descargo mencionado. En el acta que registró la audiencia, se las emplazó a las codemandadas a que en 7 días hábiles procedieran a fijar posición final por escrito. Posteriormente, el 13/11/2018 Despegar.com.ar S.A. se presentó y solicitó prórroga, arguyendo que no contaba con la información requerida, pero que “procederá a manifestarse con la mayor urgencia posible luego de recibir las instrucciones necesarias”. La Dirección de Defensa del Consumidor emplazó entonces a Despegar.com.ar S.A., a que fije posición final y brindara respuesta satisfactoria con plazo máximo al día 28.11.2018, lo que no ocurrió.

Finalmente, Aerolíneas S.A., Despegar.com.ar S.A.y el actor firmaron un acuerdo en forma privada con fecha 28.12.2018. Allí, en su cláusula primera, expresaron que sin reconocer hechos ni derechos y al solo efecto conciliatorio ARSA y Despegar.com.ar S.A. ofrecieron al pasajero como propuesta única, total y definitiva al reclamo la devolución del precio de los tickets al valor histórico abonado. Además, expresaron que “dicha devolución será formalizada única y exclusivamente a través de la AGENCIA como condición esencial para el presente”, la agencia a la que se refiere es la compañía Despegar.com.ar S.A.. En su cláusula segunda, dicha agencia **“acepta los términos del presente Acuerdo sin reservas y se compromete a realizar todas las gestiones necesarias y conducentes para hacer efectiva la devolución al PASAJERO, la cual efectivizará dentro de los 120 días de la firma del presente, mediante reembolso a la tarjeta de crédito pagadora”**. (el resaltado me pertenece)

Sin embargo, más allá de la claridad con la que se asumió la obligación de forma voluntaria, y a pesar de referir la actora de que existieron incansables reclamos telefónicos que nunca dieron respuesta, no cumplió con lo acordado, lo que dio lugar al inicio de la acción judicial el 14.08.2019, que motiva este pronunciamiento.

USO OFICIAL



La colega preopinante, para rechazar el rubro, entiende justificada tal actuación atento el incumplimiento de la actora de lo dispuesto por la Resoluciones IATA N° 824r, que determina el modo de devolución. Considero, sin perjuicio de no desconocer dicha normativa, que Despegar.com.ar S.A. debió arbitrar las medidas para el reembolso conforme lo había asumido en la cláusula segunda del acuerdo firmado.

Asimismo, me parece relevante traer a colación lo dicho por el testigo Juan Pedro Battaglino en la audiencia llevada adelante en el trámite de primera instancia, el día 1/12/2020, en la que estando presente los apoderados de la parte actora y de la codemandada Despegar.com.ar S.A. el testigo mencionó que en la época que se suscitó el reclamo de la actora ante la Dirección de Defensa del Consumidor, trabajaba allí y se dedicaba en forma exclusiva a mediar en causas relativas al turismo y el transporte terrestre y aéreo. Recordó en su testimonio, que la actora fue a verlo en varias oportunidades por que el problema no se resolvía y que la Sra. Quiroga estaba muy angustiada y que entonces hizo su máximo esfuerzo por contenerla. Luego, y entiendo que es lo medular de lo expuesto por el testigo, expresa que: **“con la firma Despegar.com.ar tenía audiencias todas las semanas por distintos tipos de reclamos que en algunos casos podían ser por cancelación de vuelo y por otras razones”**. (el resaltado me pertenece)

De todo lo dicho, surge entonces que, la actora realizó su reclamo en el marco de la relación de consumo, ante la inexistencia de respuesta, acudió al órgano administrativo correspondiente, Despegar.com.ar S.A. compareció y negó que la actora fuera consumidor, reiteró dicha manifestación en la siguiente oportunidad que tuvo -audiencia -, luego no esgrimió posición final respecto del reclamo aun cuando pidió una prórroga para hacerlo -por carecer de instrucciones- y ésta le fue concedida.

Finalmente, las gestiones en dicho organismo no avanzaron y los actores tuvieron que recurrir al ámbito de la mediación privada para firmar un acuerdo, donde Despegar.com.ar S.A. expresamente se comprometió a formalizar, única y exclusivamente y sin reservas todas las gestiones que fueran conducentes para realizar el reembolso de los tickets aéreos.





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

Igualmente, a pesar de la claridad con la que asumió la obligación de devolución del precio de los tickets al valor histórico -es decir a un precio de octubre de 2017 -, a pagar dentro de los cuatro meses de rubricado el acuerdo -entre enero y abril de 2019-, la empresa Despegar incumplió. Lo que llevo a que los actores, iniciaran acción judicial. Luego, las razones que dio Despegar.com.ar S.A. en su contestación fueron que, aquel incumplimiento se justificó en disposiciones IATA que regulan el trámite de reembolso. Sobre el particular, la clausula segunda del acuerdo era clara en cuanto que lo conducente y necesario para efectivizar el reembolso, por lo que le correspondía a aquella por lo menos arbitrar los medios para la devolución.

Entonces, de todo lo reproducido aquí, entiendo que si logra acreditarse el grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor. Esto, porque queda en evidencia una conducta disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso por parte de la codemandada Despegar.com.ar S.A., una conducta con un grave menosprecio para los derechos de los actores, con una negligencia o descuido del caso. La proveedora, luego de rehuir a resolverlo inicialmente, de hacer transitar a la actora por el procedimiento administrativo de Defensa del Consumidor sin resolverlo, de obligarse expresamente después, incumplió y los actores tuvieron que insistir para que más de cinco años después de iniciar sus reclamos, con el desgaste significativo que todo ese tiempo implica, obtuvieran mediante sentencia judicial el reembolso de los tickets.

Asimismo, resulta de aplicación lo dispuesto por el art. 8 bis de la LDC, que representa aún más la situación. Aplicable tanto desde el punto de vista de los consumidores que han sido víctimas de un daño, cuanto desde la perspectiva de los jueces que deben decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no tipificados como la demora excesiva o el destrato en la atención al usuario -ambos acreditados en la presente causa-. Es que la lesión al interés del consumidor puede surgir, en los hechos, no sólo por el contenido de una cláusula contractual o del modo en que ella sea aplicada, sino también de comportamientos no descriptos en el contrato, que constituyen una derivación

USO OFICIAL

Fecha de firma: 25/09/2024

Alta en sistema: 26/09/2024

Firmado por: ABEL G. SANCHEZ TORRES, PRESIDENTE

Firmado por: EDUARDO AVALOS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: LILIANA NAVARRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: NESTOR JOSE OLMOS, SECRETARIO DE CAMARA



#33966070#426286850#20240925115106711

de la imposición abusiva de ciertas prácticas reprobables. Aquí queda clara la transgresión al artículo mencionado y la ausencia de trato digno para con los actores, demostrando la codemandada Despegar.com.ar S.A. una actitud que colocó a los accionantes en un largo recorrido de reclamos cuando la cuestión planteada era la devolución de los tickets del vuelo cancelado por desperfectos técnicos.

Sobre tales bases, juzgo que en el caso corresponde imponer la multa por daño punitivo a la demandada, reitero, no por la cancelación del vuelo sino por la conducta desplegada luego de ello por parte de Despegar.com.ar S.A.. De los antecedentes colectados en la causa puede inferirse, con suficiente grado de certidumbre, la configuración de este daño con arreglo al marco de aprehensión del art. 42 de la Constitución Nacional, y de los arts. 8 bis y 52 bis de la LDC. Ello así, aún juzgada la cuestión con el criterio restrictivo que debe primar en la materia.

En igual sentido respecto al daño punitivo se expidió la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial -SALA C- en autos “G.J. y otro c/ Gol Linhas Aereas SA s/ sumarísimo” del 15/05/2024 al considerar que “...es evidente que Gol no ha actuado con la debida diligencia y cuidado que el caso requería, y a la que estaba obligada en virtud de su profesionalidad. Máxime cuando no puede pasar desapercibido que la cuestión planteada era de muy fácil resolución: se requería únicamente la cancelación del vuelo y la devolución de lo abonado. Sin embargo, Gol no resolvió la situación como debió hacerlo, demostrando una actitud desaprensiva que colocó a los accionantes en un derrotero de reclamos...”

V. Corresponde ahora, luego de determinada la procedencia del daño punitivo a la empresa Despegar.com.ar S.A, y sin perder de vista la función sancionatoria y disuasoria de este instituto, determinar el *quantum* de dicha “sanción civil” -como dice el art. 52 bis-, y para ello resulta de aplicación analógica lo establecido por el artículo 49 de la ley (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto, María Virginia “Algunas reflexiones sobre la naturaleza y las funciones del daño punitivo en la ley de defensa del consumidor”, RDCO 2013-B-668), ya que se fija un principio de valoración de las sanciones previstas por la norma (López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

del Consumidor, JA 2008-II-1198; Falco, Guillermo, “Cuantificación del daño punitivo”, LL 23/11 /2011, 1).

En ese sentido, el art. 49 dispone: *“En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho”*.

En el presente caso cabe tener en cuenta para la valoración, la dilatación fue manifiesta en resolver el reclamo, lo dicho por el testigo, así como, la posición líder que tiene la agencia de viajes en el mercado de intermediación de pasajes, así como también la cuantía del perjuicio económico sufrido por los actores y/o los beneficios obtenidos por la empresa -valor de dos tickets aéreos a valor histórico-.

Bajo tales parámetros, y ponderando asimismo el límite cuantitativo que determina la LDC: 52 bis, como la prudente discrecionalidad que ha de orientar la labor judicial en estos casos (conf. art. 165 del CPCCN), considero adecuado fijar el daño punitivo en la suma de pesos quinientos mil pesos (\$500.000). En caso de mora, las sumas ordenadas a pagar en concepto de daño punitivo devengarán los intereses de la tasa activa cartera general nominal anual vencida con capitalización cada 30 días del Banco de la Nación Argentina desde la fecha que quede firme el presente pronunciamiento

**VI.** En función de lo aquí resuelto, corresponde imponer las costas de esta instancia en su totalidad a la codemandada perdidosa Despegar.com.ar S.A., atento el principio objetivo de la derrota (arts. 68, 1ra. parte del CPCCN), y regular los honorarios del apoderado de la parte actora -Dr. Tomás Vega Holzwarth- y los de la apoderada de la parte codemandada Aerolíneas Argentinas S.A. – Dra. María Celeste Molinari- en un 35% y un 30% respectivamente de lo regulado a cada uno de ellos en la instancia de grado, conforme lo establecido por el art. 30 de la Ley N° 27.423.

USO OFICIAL



**VII.** Por lo expuesto corresponde: **a)** hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por la parte actora y, en consecuencia, modificar la sentencia dictada con fecha 12 de abril de 2023 por el señor Juez Federal N°3 de la ciudad de Córdoba en cuanto rechaza el rubro, y condenar a la codemandada Despegar.com.ar S.A. a que dentro de los 10 (diez) días de quedar firme el presente abone a los actores en concepto de daño punitivo la suma de pesos QUINIENTOS MIL (\$500.000); **b)** en caso de mora, las sumas ordenadas a pagar en concepto de daño punitivo devengarán los intereses de la tasa activa cartera general nominal anual vencida con capitalización cada 30 días del Banco de la Nación Argentina desde la fecha que quede firme el presente pronunciamiento; **c)** imponer las costas de la Alzada en su totalidad a la codemandada perdedora, Despegar S.A. atento el principio objetivo de la derrota (arts. 68, 1ra. parte del CPCCN), y regular los honorarios del apoderado de la parte actora -Dr. Tomás Vega Holzwarth- y los de la apoderada de la parte codemandada Aerolíneas Argentinas S.A. – Dra. María Celeste Molinari- en un 35% y un 30% respectivamente de lo regulado a cada uno de ellos en la instancia de grado, conforme lo establecido por el art. 30 de la Ley N° 27.423.**ASI VOTO.**

**El señor Juez de Cámara, doctor Eduardo Avalos, dijo:**

Que por análogas razones a las expresadas por el señor Juez de Cámara preopinante, doctor Abel G. Sánchez Torres, vota en idéntico sentido.

Por lo expuesto:

**SE RESUELVE:**

**POR MAYORIA:**

**1.-** Hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por la parte actora y, en consecuencia, modificar la sentencia dictada con fecha 12 de abril de 2023 por el señor Juez Federal N°3 de la ciudad de Córdoba, en cuanto rechaza el rubro y condenar a la codemandada Despegar.com.ar S.A. a que dentro de los 10 (diez) días de quedar firme el presente abonen a los actores en concepto de daño punitivo la suma de pesos QUINIENTOS MIL (\$500.000).







*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

**AUTOS: “QUIROGA, ESTELA MARTA Y OTRO c/ DESPEGAR. COM.AR S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”**

2.- Disponer que las sumas ordenadas a pagar en concepto de daño punitivo devengarán en caso de mora, los intereses de la tasa activa cartera general nominal anual vencida con capitalización cada 30 días del Banco de la Nación Argentina.

3.- Imponer las costas de la Alzada en su totalidad a la codemandada perdidosa, atento el principio objetivo de la derrota (arts. 68, 1ra. parte del CPCCN), y regular los honorarios del apoderado de la parte actora -Dr. Tomás Vega Holzwarth- y los de la apoderada de la parte codemandada Aerolíneas Argentinas S.A. – Dra. María Celeste Molinari- en un 35% y un 30% respectivamente de lo regulado a cada uno de ellos en la instancia de grado, conforme lo establecido por el art. 30 de la Ley N° 27.423.

4.- Protocolícese y hágase saber. Cumplido, publíquense y bajen.

USO OFICIAL

ABEL G. SANCHEZ TORRES

LILIANA NAVARRO

EDUARDO AVALOS

NESTOR J. OLMOS  
SECRETARIO DE CÁMARA

