



Poder Judicial



RAGGI, GERMAN ALEJANDRO C/ DESPEGAR COM.AR SA S/ DAÑOS Y
PERJUICIOS
21-12620437-7
JUZG. DE 1RA. INSTANCIA DE CIRCUITO N°3

N° Rosario,

VISTOS: Los caratulados “**RAGGI, GERMÁN ALEJANDRO C/ DESPEGAR.COM.AR S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**”, expte. CUIJ 21-12620437-7, de los cuales resulta que:

A fs. 89/96 la actora, mediante apoderado, inició demanda de indemnización por daños y perjuicios contra Despegar.com.ar S.A. persiguiendo el cobro de \$31.867.- y/o lo que en más o menos resultare de las probanzas de autos, con más daño moral y punitivo, intereses y costas.

Señaló que el 28/01/17 pretendió comprar, mediante la aplicación móvil de la agencia de viajes Despegar.com.ar, dos pasajes aéreos de Aerolíneas Argentinas, ida y vuelta, de Buenos Aires a Caracas, para el sábado 08/06/17 con regreso el 22/07/17, por la suma de \$29.574.-

Agregó que habiendo cumplido con todos los pasos de la reserva (elección de destino, fecha, horario, cantidad de pasajeros y aeropuertos de arribo y de llegada), registró los datos personales (nombre, apellido y DNI), ingresó los datos de la tarjeta de crédito de American Express del Banco Santander Río y cargó la opción de pago en 6 cuotas sin interés de \$4.929.-, cuando la página web se quedó procesando la compra hasta que detectó un error y se cayó la operación sin brindar confirmación de compra.

Afirmó que entendió que no se había concluido la operación, puesto que no recibió correo electrónico alguno confirmando ni la reserva, ni su pago, por lo que al día siguiente (29/01/17) optó por volver a realizar la misma e idéntica compra y que, sin embargo, la operación resultó por un monto inferior (\$27.213.-) y la abonó en 6 cuotas sin interés de \$4.536.- con la misma tarjeta de crédito.

Manifestó que el 01/02/17 detectó en su casilla dos correos electrónicos de confirmación de compra. Uno de ellos respecto de la operación realizada el día 28/01/17, asignándosele la solicitud n° 6470506101 (reserva QVZNTB) y otro por la del 29/01/17, a la que se le otorgó el n° 6476063401 (reserva FJRDSN).

Continuó su relato afirmando que el 02/01/17 generó la solicitud n° SU-3511242 mediante la página web de Despegar.com.ar, por la cual puso de manifiesto la duplicidad en la compra y pidió la cancelación de una de las

reservas duplicadas.

Agregó que el 04/01/17, la demandada le informó que verificado el caso, no existía duplicidad exacta en las reservas, atento a que en la primera figuraban como pasajeros Germán Alejandro Raggi y Olga Beatriz del Luján Ferrero y en la segunda, Germán Raggi y Olga Beatriz del Luján Ferrero, pese a existir concordancia con los números de documento y le solicitó que indicara cuál era la reserva que pretendía cancelar.

Afirmó que el 05/01/17 indicó que deseaba mantener la reserva FJRDSN de fecha 29/01/17 y que se cancelara la reserva QVZNTB, del 28/01/17 y que ante ello la empresa le informó que existía una penalidad de 300 dólares.

Aseveró que el 17/02/17 padeció una fractura compleja del pilón de la tibia, y tuvo que ser sometido a una intervención quirúrgica y a rehabilitación por casi 15 meses para recuperarse y que lo atendió el Dr. Matías Coscolla, en el Hospital Español.

A raíz de este suceso, pidió que se extendiera la vigencia del vuelo previsto para julio de 2017, hasta julio de 2018, para lo que acompañó certificados médicos y partida de matrimonio, generando una nueva solicitud en la página web de la demandada.

Alegó que Despegar.com.ar el 26/04/17 le informó que no se podían extender los boletos aéreos y autorizó la devolución de un solo boleto por cuestiones médicas, lo que le pareció una respuesta ridícula por cuanto se trataba de un viaje en pareja. Solicitó que se le informara la penalidad a abonar para cancelar el boleto emitido a nombre de Olga Ferrero y el reintegro del otro pasaje.

Destacó que atento a la falta de respuesta y a la proximidad del vencimiento de los boletos, se comunicó con la empresa a fin de cambiar la fecha de uno de los vuelos para enero de 2018, atento al plazo de un año de vigencia de los boletos, lo que realizó y abonó una diferencia de \$6.679,60, pero que sin embargo jamás se emitieron los boletos, ni se le informó al respecto, pese a los reclamos efectuados.

Agregó que se hicieron devoluciones en fechas 24/05/17 y 30/05/17 por la suma de \$2.779,60 cada una, por un total de \$5.559,20, pero que se facturó por \$7.936,40.

En fecha 05/05/17 se le informó que no existía reembolso alguno para su mujer y que podían reintegrársele sólo \$6.370.- en concepto de impuestos y que, ante la solicitud de mayor información, se le comunicó que no era posible generar un reembolso por exoneración médica y que respecto a la posibilidad de abonar la penalidad y el reembolso, sólo era aplicable el



Poder Judicial

reclamo por la duplicidad de la compra.

Como consecuencia de todo lo expuesto, el 30/05/17 envió la carta documento n° 651817333, por la que puso de manifiesto lo ocurrido y la intimó a que en el plazo de 72 horas, se abstuviera de realizar el débito de las tres cuotas restantes, al reintegro de las sumas abonadas por la solicitud duplicada N°6470506101 (reserva QUZNTB), y a que se extendiera la vigencia del boleto n° 6476063401 (reserva FJRDSN), hasta julio de 2018 o bien que se procediera al reembolso de ambos boletos por exoneración médica.

Afirmó que sin respuestas por parte de la demandada, inició el proceso de mediación, en el que no se arribó a acuerdo alguno.

Apuntó que como resulta de público conocimiento, durante octubre de 2017, Aerolíneas Argentinas suspendió los vuelos a Venezuela y que atento a ello, personal de Despegar.com.ar le informó que se resolvió a su favor el reclamo interpuesto y que se le reembolsarían los pasajes.

En consecuencia, se emitieron las notas de débito (sic) n° 0103-00222411, por \$13.916.- y n° 0103-00222412, por \$26.040,40 (es decir \$39.956,40) y se le informó que las mismas impactarían en su cuenta de American Express a la brevedad.

Sostuvo que dicho reembolso encontró fundamento en la cancelación de los vuelos a Caracas y no en la resolución de un reclamo previo, pero que atento a la precaria comunicación de la empresa, no pudo tener certeza, mucho menos si se tiene en cuenta que recibió un correo electrónico informándosele que se le devolverían \$37.600,40 por la cancelación del vuelo, entre los 30 y 120 días hábiles, es decir una suma inferior a la indicada con anterioridad.

Finalmente, expuso que vencido el plazo sólo se le reintegraron \$26.040,40, conforme al resumen de cuenta de American Express de noviembre de 2017.

En conclusión, debido a la falta de información y de trato recibido por la empresa, según alegó, abonó dos viajes para dos personas de Buenos Aires a Caracas, más los costos de una reprogramación y no realizó ningún viaje, reintegrándosele solamente \$26.040,40 cuando se le informó que serían \$39.956,40 y luego \$37.600,40, sin brindar mayores detalles ni informar cuál era el estado de los demás reclamos; y que todo ello le significó un grave perjuicio económico, por el mayor valor de los pasajes aéreos por causa del aumento del dólar estadounidense.

Alegó que el rubro daño material en principio estaría constituido por el dinero abonado, que asciende a la suma de \$31.867.- es decir las sumas abonadas deducidas las devoluciones operadas en fechas 24/05/17; 30/05/17 y 21/11/17, dado que lo que pretende es la restitución de lo entregado en virtud de la duplicidad operada y las diferencias no abonadas por la cancelación del vuelo (art. 10 bis ley 24.240). Reclamó asimismo daño moral y punitivo, sin cuantificar, todo, con más intereses y costas. Ofreció seguidamente su prueba. Citó normativa del Código Civil y Comercial de la Nación, ley de defensa del consumidor, art. 42 de la Constitución Nacional, doctrina y jurisprudencia.

Impreso a los presentes el trámite de juicio sumario a fs. 97, se hizo saber a las partes que los presentes tramitarían en el marco del Plan Piloto de Oralidad en los Procesos Civiles impulsado por la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

A fs. 103 compareció la demandada, por intermedio de apoderado.

A fs. 106 se corrió traslado de la demanda, la que fue contestada a fs. 149/173.

La accionada interpuso excepciones de incompetencia y de falta de legitimación pasiva, contestó demanda y ofreció su prueba. Solicitó se citara como tercero a Aerolíneas Argentinas S.A.

En primer lugar, y respecto de la incompetencia planteada, manifestó que siendo que la actora reclama la devolución del precio abonado en concepto de contrato de transporte aéreo que celebrara con Aerolíneas Argentinas, con su intermediación y, atendiendo a que dicha regulación se encuentra bajo la órbita del Derecho Aeronáutico, el reclamo debió ser sometido a la competencia con fuero federal. Citó doctrina y jurisprudencia para avalar su postura.

En segundo lugar realizó una negativa genérica de todos los hechos, los daños, el derecho y la prueba ofrecida por la actora y luego interpuso excepción de falta de legitimación pasiva, para lo cual efectuó un detalle pormenorizado de su actividad.

Enfatizó en que se encuentra constituida como una agencia de viajes, creada de conformidad con la ley 18.829 y el DR 2182/72, debidamente registrada ante la Secretaría de Turismo bajo el legajo n° 10680-Disp. 0599/2000 y que, en tal carácter, intermedia entre los consumidores y/o usuarios y las empresas aéreas, cadenas hoteleras, empresas de alquiler de automóviles; siendo éstas, en última instancia, las prestadoras de los servicios



Poder Judicial

turísticos que adquieren los usuarios.

Sostuvo que no es proveedora del servicio y que actúa meramente como intermediaria, que se trata de una OTA (Online Travel Agency), lo cual es advertido a los usuarios de sus servicios, en los términos y condiciones generales, texto que los usuarios deben leer y aceptar, tildando mediante un click, previo a la contratación de los servicios (los "T&C de Despegar), en los siguientes términos: *"Cuando Usted reserva por nuestro intermedio contrata, a través nuestro, con los distintos proveedores finales que componen el Paquete escogido por Usted. La emisión del e-ticket y/o voucher da fe de la celebración y aceptación de las condiciones de los proveedores finales seleccionados por Usted y del contrato suscripto entre Usted y dichos proveedores finales."* (art. 8).

En lo relacionado a transportes aéreos, manifestó que se encuentra vinculada a la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) y que la emisión y venta de tickets aéreos se perfecciona a través del sistema instituido por la Asociación.

En virtud de las disposiciones de IATA (art. 3 Resolución IATA 824) el agente queda autorizado a vender transportes aéreos para los servicios de otros transportistas cuando éstos lo autoricen. Así, relató, las agencias de viaje como Despegar, realizan las ventas de tickets aéreos, actuando como intermediarias entre las líneas aéreas y los pasajeros.

Explicó que a través del sistema de reservas denominado "General Distribution Systems", las agencias se conectan en línea y acceden a la disponibilidad y tarifas de las distintas líneas aéreas para las rutas solicitadas por el pasajero y que, una vez confirmada la compra, se procede a la emisión electrónica del ticket aéreo solicitado, con el medio de pago elegido, todo lo cual queda registrado en un documento que se denomina Passenger Name Record.

Así, después de terminar una nueva reserva, el sistema concede un número de registro, que permite al pasajero, una empresa de transporte o una agencia de viajes, consultar, modificar o cancelar la reserva o elementos de la reserva, conforme las condiciones establecidas por la aerolínea.

Agregó que cuando las ventas de tickets aéreos son efectuadas con tarjeta de crédito o débito, dicha transacción se procesa directamente por la aerolínea, para lo cual cada aerolínea autoriza y entrega un código de acceso a cada Agencia de Viajes, para efectuar transacciones a su nombre. De tal modo, el dinero por el precio de compra, pagado por el ticket aéreo, ingresa

directamente a cada compañía aérea.

Concluyó afirmando que en transacciones de venta de pasajes aéreos con tarjeta de crédito, el comercio adherido al sistema de tarjetas de crédito para la venta de tickets aéreos, es la propia línea aérea, siendo Despegar un autorizado para utilizar el código de comercio perteneciente a la aerolínea y que siempre percibe sólo su comisión de intermediación.

Luego, la accionada reconoció que el 28/01/17 el actor efectuó una compra por intermedio de la aplicación móvil de Despegar.com, consistente en dos tickets aéreos con destino Caracas – Venezuela, operado por Aerolíneas Argentinas, cuyo itinerario era el siguiente: tramo de ida Buenos Aires – Caracas para el 08/07/17, con regreso el 22/07/17 y que por dichos vuelos abonó \$29.574.- por medio de su tarjeta American Express del Banco Santander Río, en 6 cuotas sin interés de \$4.929.-

Sostuvo que el actor, al día siguiente, invocando un error en la página web y entendiendo que los tickets anteriores no habían sido emitidos, equivocadamente según su parecer, decidió volver a efectuar la compra de los aéreos a Caracas.

Alegó que en menos de 24 horas, remitió al accionante los tickets correspondientes a las dos compras, ya que ambas fueron confirmadas correctamente.

Anticipó que la segunda compra tiene su origen en el negligente accionar del actor y que, por el posterior reclamo iniciado se le hizo saber que no se trató de una compra en espejo, en tanto había consignado su nombre de forma diferente en cada una de las compras, omitiendo en la segunda de ellas insertar su segundo nombre.

En este sentido, expuso que cuando un usuario selecciona un producto en la App Móvil de Despegar, ingresa sus datos personales, selecciona un medio de pago con sus correspondientes datos y, previo a aceptar los Términos y Condiciones de Compra, se genera la reserva. Una vez que ello sucede, inmediatamente se envía al usuario el mail de confirmación, que en el caso, afirmó, fue remitido al actor el mismo 28/01/17 a las 19:48 horas, y que en dicho correo se le informó que en 24 horas recibiría los correspondientes tickets de su reserva.

Insistió en que en todo momento informó al señor Raggi cuáles eran los pasos a seguir, a fin de culminar con la reserva y que, pese a ello, el actor omitió la información que le fuera brindada y se aventuró, según su entender, en la compra de nuevos pasajes, sin esperar las 24 horas que podía demorar la remisión de los tickets, plazo que le fue informado según documental que acompaña.



Poder Judicial

Remarcó que en el correo electrónico que remitiera en fecha 28/01/17 aclara específicamente *“Tu pago se está procesando. En las próximas 24 hs. hábiles recibirás un email con el ticket electrónico que deberás presentar en el areropuerto.”*

Afirmó que fue por esa razón que se le informó que en caso de que deseara cancelar una de las adquisiciones, debería abonar la penalidad correspondiente por la suma de U\$D 300.-, conforme lo autorizado por la aerolínea al momento de elevar la solicitud de reembolso, enfatizando en que las políticas de cambio/reembolso y/o cancelación dependen únicamente de la aerolínea operadora del vuelo.

Señaló que una vez gestionado el reclamo ante la aerolínea, luego de transmitirle el resultado del mismo, el Sr. Raggi omitió responder cuál sería su disposición sobre los aéreos y desconoció en su resumen de cuenta el monto consignado como cargo de comisión de despegar, por \$1.273,50, desconocimiento que fue habilitado por el Banco Santander Río, razón por la cual la comisión correspondiente a la reserva n° 6470506161 jamás le ingresó, por lo que no cobró monto alguno.

Reconoció que el actor le solicitó la extensión de la vigencia del vuelo previsto para julio de 2017 hasta julio de 2018 y que, por pedido de la aerolínea, le solicitó la presentación de información médica complementaria.

Posteriormente, reconoció haberle informado a la actora respecto de la imposibilidad de aplicar un proceso de extensión de tiempo y que le hizo saber que consultaría con la aerolínea la posibilidad de efectuar la devolución solamente respecto del pasaje del actor, debido a la condición médica referida, pero que Aerolíneas Argentinas no autorizó la cancelación del ticket por enfermedad, permitiendo únicamente la devolución de los impuestos abonados.

Por otro lado, y respecto de los reembolsos realizados, sostuvo que realizó todas las gestiones tendientes a asegurar la reprogramación para las fechas requeridas por el actor y que inicialmente se le había cobrado la suma de \$6.679,60, mientras que por el imprevisto referido, se le facturó la suma final de \$14.616,00 (factura 0103-01881681), pero que fue Despegar quien asumió la pérdida, haciéndose cargo de la diferencia entre el monto inicialmente informado y el monto final, por lo que se extendió la nota de crédito n° 0103-00157903 por \$7.936,40.

Continuó su relato afirmando que con posterioridad advirtió la existencia de una tarifa más económica por el itinerario pactado, con vuelo

directo, y que le informó ello al actor para comunicarle dicha opción, quien aceptó el cambio propuesto, se le transfirió la diferencia a su favor (\$2.779,90) y se le remitieron los tickets.

Remarcó que si el actor percibió un reembolso por la suma total de \$5.529,20 (tal como indicó en su demanda) evidentemente se trató de un error, ya que la diferencia era tan sólo por \$2.279,60 y que su accionar fue diligente y de buena fe.

En relación a la suspensión de los vuelos a Venezuela, reconoció que en noviembre de 2017 Aerolíneas Argentinas decidió suspender los vuelos con destino a Venezuela y que, frente a ello, solicitó, por pedido del actor, la cancelación de los tickets n° 0444944455029 y 0444944455030.

Insistió en que todo lo relativo a cancelaciones y solicitudes de reintegros se tramitan por ante las aerolíneas intervinientes, limitándose su gestión a procesar los reclamos, por lo que a raíz de la petición del demandante se confirmó su solicitud de cancelación y se le informó que el monto estimativo a reembolsar podría ser de \$37.600,40, pero que en definitiva ascendió a \$26.040,40, determinada por Aerolíneas Argentinas, suma que se reintegró al actor a su Tarjeta de Crédito American Express, terminada en 3716.

Como corolario, expuso que a efectos de esclarecer la confusión del Sr. Raggi en relación a la documentación fiscal remitida, resultaba necesario detallar los montos abonados/reintegrados en relación a los tickets que fueran originariamente reprogramados y luego cancelados.

Así afirmó que, en primer lugar se emitió la factura n° 0103-02396589 por \$7.936,40, que anuló la nota de crédito n° 0103-00157903 (por idéntica suma), quedando así vigente la primera de las facturas (de \$14.616,00); que luego se emitió la nota de crédito n° 0103-00222411 por un total de \$13.916,00, la cual se aplicó sobre el monto de la factura n° 0103-01881681 (\$14.616,00); y que finalmente se emitió la nota de crédito n° 010300222412 de fecha 21/11/17 por la suma de \$26.040,40, por la que se descontó la factura n° 0103-01709051 del 29/01/17 por \$27.212,22.

Por lo tanto, según su entender el único monto que quedó facturado en relación a la factura original emitida por la reserva n° 6476063401 es el de \$1.171,82, que se corresponde con el cargo de emisión.

Alegó la inaplicabilidad de la ley de defensa del consumidor por tratarse de un intermediario de viaje y la inconstitucionalidad del art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor por cuanto viola el principio de tipicidad penal, de legalidad y reserva, el *non bis in idem*, de presunción de inocencia y de propiedad.



Poder Judicial

Finalmente, requirió que se citara como tercero a Aerolíneas Argentinas S.A. en los términos dispuestos por el art. 305 del CPCC. Ofreció prueba y solicitó se rechazara la demanda interpuesta, con costas.

A fs. 174 se corrió traslado de las excepciones de incompetencia y de falta de legitimación pasiva interpuestas y se ordenó citar a Aerolíneas Argentinas en los términos requeridos.

A fs. 175/176 contestó la actora las dos excepciones interpuestas, solicitando su rechazo con costas. Respecto de la primera, afirmó que su reclamo no tiene como sustento una cuestión vinculada al comercio aeronáutico como por ejemplo la responsabilidad por demora en el servicio o daños a las personas o al equipaje, sino que versa sobre el reintegro por la duplicidad de compra generada por la empresa demandada y los daños y perjuicios ocasionados.

En relación a la falta de legitimación pasiva, adujo que pretender aplicar una norma del año 1972, por considerarse una mera intermediaria entre las partes contratantes, sin contraponer el paso del tiempo, luce cuanto menos desacertado, por cuanto no existían en aquella época las modalidades del tráfico comercial a través de medios electrónicos de la actualidad.

Agregó que pretende desligarse de responsabilidad una empresa que introduce al mercado una plataforma digital que procura facilitar la contratación de servicios de viaje, haciendo de ello su actividad habitual y que los argumentos jurídicos vertidos por la demandada se direccionan a conformar una estructura contractual abusiva en la cual las responsabilidades resultan poco claras para el consumidor y en la que las pretendidas lagunas llevarían a que el principal damnificado sea la parte más débil al momento de contratar.

A fs. 193 compareció el tercero citado, Aerolíneas Argentinas S.A., por apoderado y a fs. 200 acusó la incompetencia de este Tribunal para entender en los presentes, planteo que fue rechazado por cuanto no es parte procesal de los presentes.

A fs. 197 y por providencia del día 31/08/20 se dispuso la apertura de la causa a prueba, fijándose fecha de audiencia de proveído.

A fs. 198 el demandado ratificó la prueba ofrecida en el escrito de responde, y a fs. 205/206 lo hizo el actor.

A fs. 213/214 obra el acta que da cuenta de la celebración de la audiencia de proveído de pruebas el 01/10/20, mediante el uso de la plataforma Zoom.

A fs. 221 aceptó el cargo el perito Ingeniero en Sistemas de Información Ing. Javier Roberto Felip, quien presentó su dictamen a fs. 407/410 y aclaratoria de fs. 430.

A fs. 272 aceptó el cargo el perito contador público C.P. Fernando Cristian Cutillo, quien presentó su dictamen a fs. 391/394.

A fs. 357 se glosó el acta que da cuenta de la celebración de la audiencia de producción de pruebas el 19/03/21 en la sala de audiencias de oralidad y registrada en soporte audiovisual, en la que se recibieron las confesionales de ambas partes y se llevó a cabo el reconocimiento de documental.

A fs. 440 se clausuró el período probatorio y se corrió traslado a las partes para alegar por su orden, lo que hicieron la actora, a fs. 443 y la demandada, a fs. 445.

Evacuado el dictamen fiscal por parte de la Fiscalía interviniente -fs. 449/451- de conformidad con lo normado por el art. 52 de la ley 24.240, se llamaron los autos para sentencia (fs. 458).

Firme dicha providencia (cfr. cédulas electrónicas de fs. 460 y 461), quedaron los presentes en estado de ser resueltos.

Y CONSIDERANDO: Ante todo, corresponde el tratamiento de la excepción de incompetencia planteada por la demandada, para luego analizar la excepción de falta de legitimación pasiva y el resto de las alegaciones y defensas de las partes.

I. Excepción de incompetencia.

La accionada alegó que al reclamarse la devolución del precio abonado en concepto de contrato de transporte aéreo, que el actor celebrara con Aerolíneas Argentinas, con su intermediación y, atendiendo a que dicha regulación se encuentra bajo la órbita del Derecho Aeronáutico, el caso debió ser sometido a la justicia federal; mientras que el actor expresó que como su pretensión no tiene como sustento una cuestión vinculada al comercio aeronáutico, como la responsabilidad por demora en el servicio o daños a las personas o al equipaje, sino sobre el reintegro por la duplicidad de compra generada por parte de la empresa demandada y los daños y perjuicios ocasionados en consecuencia, este juzgado resulta competente.

Entiendo que asiste razón a la accionante, por cuanto, efectivamente, no se están discutiendo tópicos relacionados con el transporte aéreo en sí, sino si existe o no responsabilidad de la demandada en la contratación de los pasajes, es decir, una cuestión netamente contractual.

En el mismo sentido se inclina la jurisprudencia. Así la Sala II de la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial de Rosario en un reciente fallo



Poder Judicial

sostuvo: “...tal cual se desprende de los términos de la demanda, la cuestión aquí debatida no se vincula inmediatamente con la prestación del servicio aéreo, circunstancia que ha sido atendida por la Corte Suprema de Justicia de la Nación para determinar la competencia del fuero federal (al respecto puede verse: “Civelli, Silvia c/ Iberia Línea Aérea de España s/ daños y perjuicios”, del 05/05/2009; “Zulaica, Alberto c/ Air Europa Líneas Aéreas SA y otro/a s/ cumplimiento de contrato”, del 29/12/2015; “Soiffer, Miguel y otro c/ American Express Arg. S.A. y otro/ ordinario”, del 11/06/2020; “González, Aníbal G. c/ Casopeia Viajes y Turismo y otro s/ Ley de Defensa del Consumidor”, del 22/12/2020). De este modo puede advertirse que el reproche que formula la actora se dirige a cuestionar los medios que la accionada puso a disposición para reprogramar el viaje (pág. 10 vta. sexto párrafo); la falta de respuesta a los reclamos formulados (pág 11, primer párrafo); la información brindada por la agencia (pág. 11, segundo párrafo y cuarto párrafo); o la falta de ésta (pág. 11, tercer párrafo y 12, tercer párrafo); o el tiempo insumido en las respuestas (pág. 11, quinto párrafo y 11vta., penúltimo párrafo). Por su parte, y en cuanto a la calificación jurídica comprometida, se sostiene en la demanda que nos encontramos ante una cuestión vinculada a la “obligación de informar” (pág. 14, segundo párrafo y ss. y 14 vta. último párrafo) o bien, con el incumplimiento relativo al trato dado al consumidor o las prácticas comerciales de la demandada (pág. 14 vta., tercer párrafo). En definitiva, se puede concluir que ninguna de las cuestiones cuyo debate es propuesto en la demanda se vincula con materias regidas por el derecho de la navegación o el derecho aeronáutico, no encontrándose entonces argumentos para sostener la procedencia del fuero federal, como lo propugna la excepcionante...”¹

También se ha dicho que: “...No alcanza para determinar la competencia federal por razón de la materia en los términos del art. 116, Constitución Nacional, y art. 198, Código Aeronáutico, el hecho de que una persona adquiera pasajes aéreos a una agencia de viajes o aerolínea comercial, sino que el núcleo principal de la pretensión que se reclama debe estar vinculada directamente con la inteligencia de la legislación aeronáutica atendiendo a los fundamentos sobre los que se cimenta la competencia federal. Por ello, no configurándose tales requisitos en el caso, sumado a que -como bien lo destacó el Fiscal de Cámaras en su dictamen- el contrato no

¹“ENRICH, Agustín Iván contra DESPEGAR.COM.AR S.A. sobre Demanda de derecho de consumo” Expte. Nro. 294/2022, CUIJ Nro. 21-02953230-0, Auto N° 93, 21 de abril de 2023.

tuvo principio de ejecución y, además, se refuerza la pretensión con el eventual incumplimiento de deberes propios de las obligaciones de consumo -información y prácticas comerciales abusivas-, el presente caso no conforma materia aeronáutica, sino civil y comercial con enfoque de consumo...”²

Sozzo explica, en relación a la aplicación del Derecho Aeronáutico y de la ley 24.240 que: “...a) no se trata de una superposición de controles porque materialmente son diferentes; b) la autoridad aeronáutica y la autoridad de aplicación de la ley 24.240 no se excluyen pues son controles diferentes que versan sobre diferentes aspectos de la actividad...”

Y agrega que: “...la aplicación subsidiaria de la ley 24.240 no puede funcionar en tanto importaría la postergación de una norma fundamental (art. 42, CN); y lo que es peor aún, postergación, en razón de otros controles administrativos lo que es francamente inadmisibles, observado el problema desde una teoría constitucional progresista y actual...”³

En consecuencia y compartiendo los argumentos doctrinarios y de los precedentes citados, la excepción de incompetencia es rechazada.

II. Excepción de falta de legitimación pasiva.

La demandada alegó su falta de legitimación pasiva, por cuanto afirmó ser una intermediaria de servicios turísticos en virtud de lo normado por el art. 1 de la ley 18.829 y que por lo tanto no le cabe responsabilidad alguna, ya que el contrato lo celebró el actor con la aerolínea.

Agregó que, de conformidad con lo normado por el art. 14 del decreto reglamentario n° 2182/72, queda eximida de toda responsabilidad frente al usuario, cuando no media culpa, dolo o negligencia de su parte, por su actuación como intermediadora.

El accionante alegó que resultaría carente de toda lógica considerar que el legislador de aquella época (1972) hubiera podido prever las nuevas modalidades del tráfico comercial, entre ellas, la contratación por medios electrónicos.

Tal como se analizará más adelante, resulta aplicable el régimen establecido por la ley de defensa del consumidor, que expresamente dice que proveedor: “...Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios...” (art. 2); mientras que el art. 40 reza:

² [Giannattasio, Gonzalo Jorge vs. Despegar.com.ar S.A. s. Daños y perjuicios /// C 2ª CC Sala II, La Plata, Buenos Aires; 04/05/2023; Rubinzal Online; RC J 1561/23.](#)

³ SOZZO, C. Gonzalo “Tratado de Derecho del Consumidor”, (Gabriel Stiglitz y Carlos A. Hernández, directores), Thomson Reuters La Ley, CABA, 2015, Tomo II, pág. 829.



Poder Judicial

“...Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio [...] La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena...”

Asimismo, se ha sostenido que: *“...hoy es criterio jurisprudencial unánime la aplicación de la ley de defensa del consumidor a los contratos de turismo, resolviendo a la luz de los principios de esta última los reclamos planteados por los usuarios de los servicios turísticos, atento al carácter de orden público de las disposiciones de la Ley 24240 y la jerarquía constitucional de la protección al usuario (arts. 42 y 43, Constitución Nacional). Como corolario de lo expuesto, debido a la naturaleza jurídica de la relación que unió a las partes, la estructura mercantil bajo la cual se encuentra asentada la sociedad demandada y no habiendo la actora dirigido la acción contra la compañía aérea que debía concretar el transporte, debe concluirse que no existen motivos para apartarse de lo resuelto por el a quo, en relación a la competencia asumida y la aplicabilidad al caso de la normativa consumeril...”⁴; que: *“...Se coincide con el a quo en que la demandada actuó en su carácter de agencia de turismo (Ley 18829), y procedió a intermediar entre el consumidor y los prestadores de los servicios contratados. De la documentación acompañada con la contestación de demanda, se desprende que confirmó las tres reservas y emitió los vouchers para que el actor hiciera uso de ellas. Incluso, y tal como surge de la pericia contable y la prueba informativa dirigida al banco y a la tarjeta de crédito, la agencia no sólo emitió las facturas sino que también cobró los importes por las contrataciones. Respecto a la responsabilidad endilgada, resulta aplicable la Ley 24240, aun cuando (como sostuvo la encartada) la actividad del agente de turismo sea valorada como un simple caso de intermediación. Es que, en su carácter de vendedor profesional, debe desarrollar una adecuada y diligente conducta, ya sea brindando la información e instrucciones necesarias al cliente acerca del viaje, asesorando en la elección del organizador y su solvencia, detectar posibles deficiencias en la diagramación del viaje, etc...”⁵ y que: *“...En estos autos, no se ha controvertido que los***

4 [L. L. G. vs. Despegar.com.ar s. Daños y perjuicios e incumplimiento contractual /// CCC Sala I, Lomas de Zamora, Buenos Aires; 30/11/2022; Rubinzal Online; RC J 7046/22.](#)
5 [M. M. A. vs. Despegar.com.ar S.A. s. Sumarísimo /// CNCom. Sala B; 15/09/2022; Rubinzal Online; RC J 5537/22](#)

actores realizaron la compra de servicios turísticos y la cancelación de los mismos a través de la página web de la demandada, página donde brinda sus servicios de agencia de viaje. Por otro lado, y a la luz de la normativa de la Ley 24240, se juzga que no puede la defendida, evadir las eventuales consecuencias desfavorables derivadas de la relación contractual celebrada con la aquí accionante. Ello, toda vez que el art. 40, Ley 24240, establece la responsabilidad solidaria de todos aquellos sujetos que intervinieron en la relación contractual. Por tanto, la defensa de falta de legitimación pasiva opuesta por la demandada será rechazada, con costas a la demandada vencida...”⁶

A la luz de la jurisprudencia analizada, se concluye en que la demandada ostenta legitimación pasiva, atento a su carácter de empresa intermediadora en la comercialización de pasajes aéreos, por lo que esta defensa será rechazada.

III. Hechos.

No existió controversia entre las partes respecto de que el 28/01/17 el actor contrató, por intermedio de Despegar.com.ar, dos pasajes aéreos por Aerolíneas Argentinas, ida y vuelta de Buenos Aires a Caracas, Venezuela, para el 08/07/17, con regreso para el 22/07/17, por la suma de \$29.574.-, pagadero en 6 cuotas de \$4.929.- por medio de la tarjeta de crédito American Express del Banco Santander Río.

El señor Raggi alega que entendió que no estaba concluida la operación por errores en la página web y porque no recibió el correo de confirmación y dichos extremos fueron negados por la accionada.

También coincidieron en que el 29/01/17 compró dos pasajes aéreos con idéntico destino e idénticas fechas, por la suma de \$27.213.-, en 6 cuotas de \$4.536.- con el mismo medio de pago; en que el actor solicitó la cancelación de la primera compra; en que la demandada informó que no se trataba de compras duplicadas porque el actor consignó sus datos de manera diferente en ambas (primer y segundo nombre en un caso y sólo primero en el otro, aunque con coincidencias en los números de documento) y que tenía una penalidad de trescientos dólares estadounidenses; en que luego el señor Raggi informó que tenía problemas de salud y que por tal motivo solicitó que se extendiera la vigencia del vuelo para el mes de julio de 2018; que se le informó que no era posible la extensión pero sí la devolución del boleto, aunque sólo el de Raggi y no el de su esposa; que luego le cambiaron la fecha de uno de los boletos, abonando una diferencia de \$6.679,60; que en

⁶*E., L. G. y otro vs. Despegar.com.ar S.A. s. Ordinario /// Juzg. Nac. Com. N° 15; 22/04/2022; Rubinzal Online; RC J 2568/22.*



Poder Judicial

fechas 24/05/17 y 30/05/17 se hicieron dos devoluciones por \$2.779,60 cada una (\$5.559,20) pero se facturó por \$7.936,40; que el actor envió una carta documento y luego inició el procedimiento de mediación; que se emitieron dos notas de crédito por las sumas de \$13.916.- y \$26.040,40 (\$39.956,40); y en que la empresa Aerolíneas Argentinas S.A. suspendió los vuelos a Venezuela.

La controversia se centra en si existe responsabilidad para la demandada, como lo afirma el actor; o si no le corresponde responsabilidad por haber actuado como intermediaria entre el consumidor y la empresa Aerolíneas Argentinas S.A., o bien por haber existido culpa de la propia víctima.

IV. Derecho aplicable.

De las constancias de autos surge claramente que se trató de una típica relación de consumo, cuya regulación cae bajo la órbita de la ley 24.240, amparada además por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Así, el art. 1 de la LDC define a la relación de consumo como “*el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario...*”; considera consumidor “*a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social...*” y define al proveedor como: “*...la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley*”; mientras que el art. 42 de la Constitución Nacional determina que “*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios 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*”.

La demandada por tanto, a más de constituirse en proveedora en los términos de la ley de defensa del consumidor, se erigió como intermediaria entre la empresa Aerolíneas Argentinas y la actora, siendo ésta última la parte más débil o vulnerable de la contratación.

Nuestros Tribunales han dicho al respecto que “ *... A partir de la sanción de la ley de defensa del consumidor y, especialmente desde la reforma introducida al texto originario por las leyes 24.999 y 26.361, la responsabilidad de las agencias de viajes ha quedado encuadrada*

definitivamente en el sistema previsto por el ordenamiento del consumo, tal como lo han venido entendiendo tanto en doctrina como en jurisprudencia...”⁷ y que “...En la actualidad el turismo es 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...”⁸; “...Hoy ya no hay discusión respecto a que el contrato de turismo, de viaje, cae dentro del ejido de la LDC. Es que según su art. 1, el concepto de 'prestación de servicios' es más amplio que el de contrato de locación de servicios que regula el Código Civil, pues comprende todo contrato por el cual no se adquiere la propiedad o disponibilidad de una cosa, sino, mediante el servicio del prestador, así como cuando tiene por objeto un asesoramiento, transporte, asistencia de cualquier naturaleza, seguros, hospedaje, administración de un fondo común, etc., sin importar que se trate de una obligación de medio o de resultado (Farina, Juan M., 'Defensa del consumidor y del usuario', Buenos Aires, Astrea, 2004, p. 77 y sigtes). También Vázquez Ferreyra señala que 'Si bien la ley 24.240 no tiene una parte expresamente dedicada a las prestaciones de turismo o contrato de turismo, no puede dudarse sobre su aplicación general en la materia. No nos cabe la menor duda de que la ley 24.240 de Defensa del Consumidor es aplicable al contrato de servicios turísticos en cualquiera de sus variantes'. Cita también a Alejandro Borda sosteniendo igual postura (Vázquez Ferreyra, Roberto, 'Turismo y defensa del consumidor', en AAVV Defensa del Consumidor, Abaco de R. Depalama SRL, Bs. As., 2003, p. 417; asimismo Celia Weingharten, 'Contratos de servicios turísticos', en 'Tratado de los Contratos', dir. Ghersi- Weingharten, t. 2, Parte Especial, LL 2010, p. 335 y sigtes)...”; “...De igual manera, en un sentido aún más específico se señaló que la Convención Internacional de Bruselas, en lo que respecta al derecho interno, es aplicable pero además debe complementarse con la ley 24.240...”⁹

No cabe duda entonces de la calidad de consumidor del accionante, ni de proveedora de Despegar.com.ar, ni de que la operatoria comercial realizada configura una típica relación de consumo. En igual sentido se expidió la señora Fiscal en su dictamen del 17/03/23 (fs. 449/451), al contestar la vista ordenada en virtud de lo previsto por el art. 52 de la LDC.

⁷Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial (Sala II), “LERME, JUAN PABLO c/ DESPEGAR.COM.AR S.A. Y OTROS s/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO” CUIJ 21-2880636-9, 03/05/2021, Tomo: 056, Folio: 089, Resolución: 087, Cita: 734/21.

⁸Cita en fallo “BAYO, CLAUDIO EZEQUIEL Y OTROS C/ ALMUNDO.COM SRL S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO” CUIJ N° 21-02905377-1, Juzgado de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la 2da. Nominación de Rosario, 09/12/2019, n° 2771: LORENZETTI, Ricardo Luis, *Tratado de los Contratos*, Rubilzal Culzoni, T III, Buenos Aires, 200, pág. 190.

⁹Cita en fallo “BAYO, CLAUDIO EZEQUIEL Y OTROS C/ ALMUNDO.COM SRL S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO” CUIJ N° 21-02905377-1: CCCR, S IV, 03/08/2016, Acuerdo N° 154 “Coronati, María Fernanda c/ Res Maricel s/ Resolución Contractual, daños y perjuicios”



Poder Judicial

V. Pruebas.

La actora ofreció prueba documental, absolución de posiciones, reconocimiento de documental, instrumental e informativa; y la demandada, documental, absolución de posiciones, reconocimiento de documental, documental en poder de terceros, informativa, periciales informática y contable.

La jurisprudencia tiene dicho que: *"...los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan sólo aquellas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso. (Fallos 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; etc.)"*, y que: *"...tampoco es obligación del juzgador ponderar todas las pruebas agregadas sino aquellas que estime apropiadas para resolver el caso. (Fallos 274: 113; 280:3201; 144:611)..."*¹⁰

Así, tienen especial relevancia:

1. La documental acompañada por la actora en copia simple a fs. 1/84.
2. La documental acompañada por la demandada en copia simple a fs. 119/148.
3. Los oficios diligenciados (fs. 228/229; 232/234; 243; 246/247; 248/251; 256/263; 266/267; 268/269; 280; 285/338; 342; 363/388; 403/404; y 432/437).
4. Las absoluciones de posiciones de las partes y el reconocimiento de documental.
5. El dictamen pericial contable de fs. 391/394.
6. El dictamen pericial practicado por el Ing. Felip a fs. 407/412 y aclaración de fs. 430.

A fs. 225 obra el auto interlocutorio n° 1.307, del 17/11/20, que resolvió la oposición planteada por la demandada a la prueba informativa a la Dirección General de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe.

VI. La solución.

Tal como antes se expresó, la controversia se centra en determinar los alcances de la responsabilidad que le cabe a Despegar.com.ar en la contratación celebrada.

Así, si bien la accionada ha afirmado que es un mero intermediario,

¹⁰ Autos: "Iglesias, María Esther c/ Torres, Juan José y otros s/ Desalojo", Libro S-6, Juzg. N°2, expte. N° 932, www.scba.gov.ar/includes/descarga.asp?id=15285&n.doc.

agente de viajes, encontrándose dentro de las actividades de la demandada la reserva de pasajes aéreos, su función es esencialmente como ya se dijera, de intermediación, por tanto su responsabilidad frente a la actora es directa: *“...Conforme al art. 14 decreto 2182/70 (reglamentario de la ley 18.829) las agencias de viaje son responsables por cualquier servicio que hayan comprometido si media culpa, dolo o negligencia de su partes...”*¹¹; *“ ...La Convención de Bruselas en el inc. 1ro del art. 22 señala que el intermediario de viajes será responsable de toda falta que cometa en la ejecución de sus obligaciones, debiendo apreciarse dicha culpa en relación con los deberes que incumben a un diligente intermediario de viajes.”*¹²

Respecto de la carga de la prueba, la doctrina y jurisprudencia tienen definido que *“El mero hecho material de la existencia del daño durante el desarrollo de la relación de consumo implica una deficiencia de la seguridad (art. 5, LDC; 42, CN) y por tanto una violación de la garantía legal y constitucional, constituyendo un ilícito formal que hace nacer una presunción de responsabilidad, y consecuentemente se invierte la carga de la prueba debiendo el proveedor probar aquellas causales que operen de eximente. Así, tanto la doctrina como la jurisprudencia mayoritariamente han marcado el mejor posicionamiento empresario en materia probatoria, en la etapa precontractual, en la conclusión del contrato, en la dinámica funcional del negocio, etc; siendo la modificación introducida por la ley 26.631 al art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor una clara recepción de esta tendencia, al establecer que los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba referentes al bien o servicio que obren en su poder, y prestar toda la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio, reconociendo explícitamente el mejor posicionamiento empresarial. El cumplimiento adecuado de las obligaciones legales por el proveedor durante todo el iter negocial debe ser probado por el proveedor ya que es el único en condiciones de acreditar que efectivamente cumplió, pues posee los medios para hacerlo y, además, porque resulta imposible para el consumidor la prueba de un hecho negativo, dándose así consagración legal a la teoría de las cargas probatorias dinámicas; asimismo, el artículo 37 de la Ley de Defensa del Consumidor veda por abusiva la cláusula que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor...”*¹³

11 Fallo citado “BAYO, CLAUDIO EZEQUIEL Y OTROS C/ ALMUNDO.COM SRL S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO” CUIJ N° 21-02905377-1.

12 Cita en fallo “BAYO, CLAUDIO EZEQUIEL Y OTROS C/ ALMUNDO.COM SRL S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO” CUIJ N° 21-02905377-1: CCCR S. I, 04/05/2012, Acuerdo N° 108 “Fefe, Mario A. y ot. C/ Alegría de Viajes SA s/ Daños y Perjuicios”.

13 LOVESE, GRACIELA en Revista de Derecho Procesal, La prueba en el Código Civil y Comercial de la Nación, Rubinzal Culzoni Editores, Santa Fe, Año 2016-2, pág. 290 y sgtes.



Poder Judicial

Asimismo, la jurisprudencia ha sostenido que: *"...En los casos en los que los consumidores promueven acciones judiciales en defensa de sus derechos, son admisibles todos los medios de prueba sin que corresponda la inversión de la carga de la prueba en perjuicio de ellos. Asimismo, el juez debe evaluar el comportamiento de las partes para poder determinar si actuaron de buena fe, no incurrieron en abuso de derecho y si cumplieron con las obligaciones impuestas a su cargo por las disposiciones vigentes. Y cuando no tenga elementos de convicción suficientes para tener por verificados o no los hechos discutidos, deberá interpretar el contrato en la forma más favorable al consumidor..."*¹⁴

En síntesis, al consumidor le basta con probar el hecho generador y el daño, atento a que tampoco resulta necesaria una prueba estricta de la relación causal, puesto que *"...de conformidad con el art. 40 de la LDC, nos encontramos ante un caso de factor objetivo de responsabilidad, dado que la proveedora del servicio ha de resarcir a los usuarios por el mero incumplimiento defectuoso de sus obligaciones contractuales, pudiendo sólo liberarse total o parcialmente si demuestra que la causa del daño le ha sido ajena, cosa que no ha ocurrido en autos (cf. anotaciones de Hernández-Frustragli al art. 40 de la LDC, en la obra colectiva "Ley de Defensa del Consumidor", dirigida por Picasso y Vázquez Ferreyra, La Ley, tomo 1, Buenos Aires, 2011, p. 491 y sgtes.)..."*; *"...En síntesis, la condición de agente de viajes de la recurrente, le exigía una mayor prudencia y pleno conocimiento y garantía de la reserva del servicio cuya contratación se llevó a cabo por su intermedio y ante el incumplimiento debe reparar al consumidor ... Al respecto, es propicio señalar lo resuelto en un reciente fallo también entablado en contra de la recurrente por la cancelación de unos pasajes aéreos, a saber: "La responsabilidad de la empresa intermediaria -agente de viaje virtual- subsiste, aun cuando se pruebe que los servicios estaban contratados y que el incumplimiento se debió a la culpa de los respectivos prestadores -aerolínea-. El empresario es responsable por el trabajo (servicio) ejecutado (no ejecutado) y debe poner todo su esfuerzo y diligencia en caso de hechos ajenos a su voluntad, pero no por ello imprevisibles, que impidan el cabal cumplimiento de lo comprometido, para procurar de los obligados y mediante su gestión como representante de sus clientes, que se les brinden alternativas que les puedan proporcionar sustitutos plausibles ante la*

14 BARBADO, Patricia, "La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo", Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Rubinzal Culzoni, 2009- 1, pág. 210.

situación planteada, para satisfacer similares expectativas y resguardar patrimonialmente las frustraciones que no pudieron ser cubiertas" (cf. sumario de CNCom., sala B, 16/10/19, "Orsi, Ana María y Otro c/ Despegar.com.ar S.A. s/ ordinario", La Ley Online, AR/JUR/48939/2019)...¹⁵

De la prueba recabada resulta evidente el daño que sufrió el actor, por cuanto abonó dos pasajes aéreos y no le fueron resueltos sus reclamos atinentes a la duplicidad de la compra, ni a la reprogramación de los vuelos, ni a su cancelación.

En efecto, el accionante probó haber adquirido sendos viajes en la plataforma de la demandada y solicitado la cancelación de los primeros pasajes.

Al respecto la demandada adujo que existió culpa del actor, por cuanto realizó una segunda operación por error, sin tener en cuenta que la primera ya se había efectivizado y que, por tal razón, la aerolínea pretendió aplicar una penalidad de U\$S300.- en función de considerar que no se trataba de lo que llamó "compras espejadas" porque se consignaron de diferente manera los nombres de los pasajeros.

No obstante, la accionada no logró acreditar que el demandante haya tenido conocimiento de que la primera compra se hubiera efectivizado al efectuarse la segunda, tal como surge de las conclusiones del perito ingeniero en sistemas informáticos (conf. fs. 410).

No se acreditó que el señor Raggi hubiera recibido en término el correo electrónico de confirmación de compra antes de hacer la segunda operación, por lo que puede entenderse que ello resulta atribuible a un error en la página, ya que tampoco se acreditó que tal error no hubiera existido.

Respecto de los contratos por sistemas informáticos, Explica Stiglitz que: *"...La declaración de voluntad recibida será atribuida al sujeto que la emitió. El ordenador transmite en el momento la declaración negocial emitida, lo que significa que ejecuta en forma automática las órdenes que impartió el agente por medio de un programa insertado previamente y que contiene instrucciones para la elaboración de la declaración, de manera tal que ella se formará conforme a la voluntad del declarante tal como ha sido introducida en la programación.*

"El momento del perfeccionamiento del contrato dependerá del mecanismo de comunicación seleccionado por las partes y, por ende, adoptará según el caso, la modalidad de un contrato entre presentes o entre ausentes [...]

¹⁵ Fallo citado "LERME, JUAN PABLO c/ DESPEGAR.COM.AR S.A. Y OTROS s/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO" CUIJ 21-2880636-9.



Poder Judicial

“Si el destinatario de la oferta está ausente o su aceptación requiere de un plazo de reflexión, la propuesta queda almacenada en la memoria de su computadora. En ese caso el intercambio de declaraciones ya no es instantáneo. Cuando ulteriormente se emita la aceptación, el contrato quedará formado <entre ausentes> si la oferta se halla vigente (arts. 1147 y 1151, Código Civil) [...]”

“A nuestro entender, el contrato queda perfeccionado cuando el proponente pueda verificar -vía decodificación- sensorialmente, que la aceptación se ajusta a la oferta...”¹⁶

Tampoco resulta relevante que se consignara el nombre de pila de manera diferente en ambas compras, ya que coincidían los números de documento y era un dato comprobable con suma facilidad si se analizaban ambas compras (además por las fechas y destinos de vuelo), por lo que se concluye en que correspondía la cancelación de la primera compra sin que resultara justificada la aplicación de la penalidad establecida.

Del mismo modo, tampoco influye la aceptación de los términos y condiciones de la empresa, ya que constituyen cláusulas y condiciones predispuestas unilateralmente.

Por lo tanto, no se acreditó que hubiera existido culpa de la víctima con relevancia suficiente como para interrumpir la relación de causalidad alegada por la demandada.

Stiglitz explica, que en el campo de la responsabilidad por daños frente al consumidor: *“...a) que debe valorarse con criterio restrictivo la culpa de la víctima (consumidor), para impedir la exoneración del responsable, limitándola en casos de especial vulnerabilidad, a las hipótesis de culpa grave de los damnificados; b) que corresponde aplicar el sistema resarcitorio con especial severidad y apreciar restrictivamente, la supuesta culpa del consumidor-damnificado, estrechando la aplicación de esa causal exonerativa; c) que en definitiva habrá lugar a la exoneración únicamente, cuando el comportamiento de la víctima manifieste un rechazo a las precauciones más elementales que estuvieran a su alcance, o cuando su comportamiento atestigüe una temeridad activa, es decir un esfuerzo hecho para desafiar las reglas de seguridad; d) que el objetivo tenido en miras será ahorrar a las víctimas de daños los casos de no responsabilidad, limitando el impacto de la causal de exoneración por el efecto de su propia culpa, de*

¹⁶ STIGLITZ, Rubén S., “Tratado de Derecho del Consumidor”, (Gabriel Stiglitz y Carlos A. Hernández, directores), Thomson Reuters La Ley, CABA, 2015, Tomo II, pág. 126 y ss.

modo que solo muy excepcionalmente se vean privadas de indemnización; e) que esta tendencia a restringir la exoneración de responsabilidad por culpa de la víctima, es necesariamente aplicable a favor del consumidor-damnificado, en razón que es un sujeto estructuralmente débil, sometido a crecientes riesgos y accidentes, condicionado por la desinformación, desconocimientos técnicos y las faltas de control, por su inferioridad y desigualdades económicas, sociales y culturales. En suma, en una posición de vulnerabilidad, que configura una circunstancia personal suficiente, para apreciar restrictivamente como culposa su conducta; f) que esa interpretación es avalada, por lo demás, por el art. 3° de la ley 24.240, que postula la interpretación de sus principios, en el sentido más favorable al consumidor y respaldada por la elevación de los derechos de los consumidores a rango constitucional (art. 42 CN) y el deber de la autoridades (inclusi judiciales) de proveer a su protección (art. 42 citado, 2° párr.)...”¹⁷

A ello cabe agregar que, ante la cancelación de los vuelos a Venezuela por parte de Aerolíneas Argentinas S.A. -tal como puede apreciarse en el oficio diligenciado agregado a fs. 251- era obligación de la empresa restituir todos los importes percibidos de los pasajeros, por imposibilidad de cumplimiento del contrato celebrado.

Atento a que la aerolínea no fue demandada en los presentes, en función de lo antes dicho respecto de la responsabilidad de Despegar como intermediaria entre la empresa y los consumidores, era también su obligación promover que sus clientes percibieran esos reembolsos.

Ello hace que resulte innecesario el tratamiento de las demás alegaciones respecto de las cancelaciones por problemas médicos del actor y también del vuelo de su esposa, ya que dicha ruta aérea fue retirada por la empresa, lo que hace que la discusión resulte superflua.

Por todo ello, entiendo ajustado a derecho que la demandada responda por la indemnización de los daños causados al actor, sin perjuicio de las acciones de repetición que pudieren existir a su favor respecto de la empresa aérea, materia ajena al presente litigio.

En consecuencia, corresponde hacer lugar a la demanda y adentrarse en la ponderación de los daños reclamados.

VI. 1. Daño material.

La actora reclama \$31.867.- en concepto de daño material, por ser la suma abonada, descontados los reintegros efectuados.

Cabe destacar que la defensa de Despegar.com.ar en cuanto a que

¹⁷ STIGLITZ, Gabriel, “Tratado de Derecho del Consumidor”, (Gabriel Stiglitz y Carlos A. Hernández, directores), Thomson Reuters La Ley, CABA, 2015, Tomo III, pág. 359 y ss.



Poder Judicial

quien en definitiva debe responder es la aerolínea, aún habiéndose acreditado la dinámica contractual que los unía -cfr. dictamen pericial contable de fs. 389/394- no la exime de la responsabilidad que le cabe como parte de la cadena de consumo contratada, debiéndose traer a colación nuevamente la norma del art. 40 de la ley 24.240, por cuanto la accionada se encuentra dentro de la serie de comercialización convenida, siendo el presente un caso de venta encadenada, que originó obligaciones contractuales de protección asumidas frente a un tercero.

Así, la relación interna entre Despegar.com.ar y Aerolíneas Argentinas S.A. no interesa al actor -tercero contratante-, que confió en este caso en Despegar.com.ar, *“...porque hay una apariencia creada por todos quienes intervienen en este tipo de negocios y esa apariencia es la que lo vincula con los consumidores...”*¹⁸

Atento a que la actora sólo dirigió su demanda contra Despegar.com.ar, corresponde que se la condene a reintegrarle dicha suma, sin que, como antes se puntualizó, interesen las relaciones internas entre demandada y tercero, por ser materia ajena a lo debatido en los presentes.

VI. 2. Daño moral.

La lesión en los sentimientos del accionante implica una modificación disvaliosa del espíritu, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquél en que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial. Así, *“...el principio de individualización del daño requiere que la valoración del daño moral compute atentamente todas las circunstancias del caso, tanto las de naturaleza objetiva (la índole del hecho lesivo y de sus repercusiones), como las personales o subjetivas de la propia víctima... también interesa la personalidad de la víctima y su receptividad particular...”*¹⁹

La Corte Suprema de Justicia de la Nación, tiene dicho, en relación al daño moral que: *“...procede el resarcimiento del daño moral sufrido, detrimento que por su índole espiritual debe tenérselo por configurado, en las circunstancias del caso, por la sola realización del hecho dañoso de que se trata y su particular naturaleza, así como la índole de los derechos comprometidos. A fin de la fijación del quantum debe tenerse en cuenta el*

18 Del Dictamen de Fiscalía aportado dentro los caratulados “JALIL, MARCELO JULIO BAKER C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”, expte. CUIJ 21-12613981-8 de trámite por ante este Juzgado

19 ZAVALA DE GONZALEZ, Matilde, “Resarcimiento de Daños”, Tomo 2 b, “Daños a las Personas”, Hammurabi, 2a. Edición ampliada, 2a. Reimpresión, 1993.

carácter resarcitorio de este rubro, la índole del hecho generador de la responsabilidad y la entidad del sufrimiento causado, que no tienen necesariamente que guardar relación con el daño material, pues no se trata de un daño accesorio a éste (Fallos 308:698; 318:1598; 321:1117, entre otros).²⁰

Para determinar su cuantía hay que sortear las dificultades que supone imaginar el dolor, frustración y angustia que el evento produjo en la esfera íntima del actor, para luego transformarlo en una reparación en dinero que compense de alguna forma los trastornos padecidos, motivos éstos por lo que el magistrado, más que en cualquier otro rubro, debe atenerse a una prudente apreciación y a las características particulares de la causa.

Además, deben tenerse presentes las directrices de la CSJN²¹ y de la CSJSF²² en el sentido de que el daño moral no tiene que guardar relación con el daño material.

El padecimiento moral de la víctima debe ser mensurado por el prudente arbitrio judicial, toda vez que resulta imposible “contar” o “sumar” el precio del sufrimiento.

Así, se ha dicho: *“Corresponde condenar a la empresa de telefonía demandada a pagar al actor la suma de \$ 15.000 en concepto de daño moral toda vez que nadie puede tener dudas respecto de que quien -como parte débil de una relación de consumo- fue sometido a la deficiente prestación de un servicio, teniendo que hacer frente a una facturación abusiva, a la suspensión y posterior baja del servicio (el cual utilizaba para desarrollar su actividad comercial), viéndose obligado a formular innumerables reclamos con la consabida pérdida de tiempo y de dinero que ello significa (esto último en virtud de los gastos notariales en los que debió incurrir), sufrió un daño y que el mismo debe ser resarcido. Así pues, el actor contrató un servicio con la demandada pero se le facturaba otro y formuló una cantidad considerable de reclamos que resultaron estériles debido a la negligente conducta de la accionada. Tanto fue así que el accionante debió recurrir a un escribano para que sus reclamos no fueran desoídos y la situación llegó a tal punto que se vio en la necesidad de recurrir a la autoridad administrativa, instancia en la que se abrió la correspondiente causa y se sancionó a la empresa accionada. Todas estas molestias, exceden las comunes que un consumidor debe soportar en el marco de una relación comercial con una empresa prestadora de un servicio de telefonía y si bien no generan un daño permanente, no caben dudas respecto de la angustia que debió sufrir el actor, quien contrató*

²⁰ 12/06/2007 “Serradilla c/Provincia de Mendoza”, Lexis N° 35010960.

²¹ Fallos 321:1117

²² Zeus 64-212.



Poder Judicial

con la accionada en procura de una mejora en su actividad laboral y sólo encontró problemas. En el derecho civil actual, halla plena vigencia el principio pro damnato (a priori, todos los perjuicios deben ser reparados) y en materia de responsabilidad civil la antijuridicidad estará configurada por la violación del alterum non laedere, principio contenido en el art. 1109, Código Civil, y en el art. 1717, Código Civil y Comercial²³

Considero procedente este rubro por cuanto la actora debió soportar las molestias de haber tenido que reclamar a la empresa por la cancelación de los viajes, su reprogramación, los correspondientes reembolsos, asumir el pago de la penalidad, etcétera. Y luego iniciar la instancia extrajudicial y transitar el presente, todo lo cual configura una situación sumamente angustiante cuando debió tratarse de un viaje de placer.

Por todo ello, estimo adecuado justipreciar el daño moral en la suma de \$500.000.-

VI. 3. Daño punitivo.

El artículo 52 bis de la ley 24.240 establece: “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. 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 han sido definidos en doctrina como “...sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se incorporan a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro. Se trata de una figura que goza de predicamento en el derecho anglosajón, donde tiene adeptos y detractores, que hizo su aparición entre nosotros con las reformas introducidas a la ley 24.240 de defensa del consumidor por la ley 26.361. Plasma, en esencia, una pena privada, que se manda a pagar por encima de

23 0.0197236 || Sabate Paz, Enrique Guillermo vs. Telecom Personal S.A. s. Incidente de servicios de telecomunicación /// CNCiv. Com. Fed. Sala III; 22/12/2015; Rubinzal Online; 974/11/CA1; RC J 501/16.

los valores que se condenen en calidad de daños y perjuicios, destinada, en principio, al propio damnificado.”²⁴

Galdós explica que en el derecho extranjero se los define como “una indemnización pecuniaria concedida al demandante en un pleito civil, que es adicional e independiente de toda otra indemnización de carácter compensatorio y a la que es condenado a pagar el demandado por ser culpable de lesionar flagrantemente los derechos del actor [...] Kemelmajer de Carlucci sostiene ‘que los punitive damages se conceden para sancionar al demandado (el sujeto dañador) por haber cometido un hecho particularmente grave y reprobable con el fin de disuadir o desanimar acciones del mismo tipo’ [...] Los daños punitivos –dice Wajntraub-, tal como son legislados en el régimen de defensa de los consumidores ‘consisten en un adicional que puede concederse al perjudicado por encima de la indemnización de los daños y perjuicios que pudiera corresponder. De esta forma se aprecia su propósito meramente sancionatorio’. Es decir, el daño punitivo importa una condena ‘extra’ que se impone ante una conducta que se aparta gravemente de aquellos niveles de precaución deseables socialmente...”²⁵

Pizarro y Vallespinos opinan que “...correctamente legislados, permiten eficazmente alcanzar ciertos objetivos fundamentales para un sistema moderno de derecho de daños, particularmente dentro de un contexto socioeconómico y político como el actual: a) son un medio idóneo para prevenir eficazmente graves inconductas por el efecto disuasivo que trasuntan. b) La punición sirve para alcanzar objetivos fundamentales en materia de retribución social, tanto para los transgresores de la ley cuanto para quienes la obedecen [...] c) Permiten prevenir futuras inconductas semejantes, ante el temor de la sanción [...] d) Contribuyen a proteger en términos equitativos la libre competencia y, además, restablecer el equilibrio de fuerzas ante la situación de inferioridad de uno de los contratantes...”²⁶

La doctrina nacional se divide en tres posturas: una minoritaria que está en contra del instituto (Bueres, Bustamante Alsina, Trigo Represas, entre otros), argumentando que es ajeno a la función resarcitoria de la responsabilidad civil; otra postura intermedia que lo admite cuando el incumplidor actúa ilícitamente en miras a obtener un beneficio lucrativo; y una tercera postura –mayoritaria en doctrina y jurisprudencia- que los admite en tanto sanción pecuniaria disuasiva y preventiva de posteriores infracciones

24 PIZARRO, Ramón Daniel y VALLESPINOS, Carlos Gustavo, “Tratado de Responsabilidad Civil”, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2017, Tomo I, pág. 862 y ss.

25 GALDÓS, Jorge Mario, GABRIEL STIGLITZ – CARLOS A. HERNÁNDEZ (Directores), “Tratado de Derecho del Consumidor”, Thomson Reuters La Ley, Buenos Aires, 2015, Tomo III, pág. 260 y ss.

26 PIZARRO, Ramón Daniel y VALLESPINOS, Carlos Gustavo, op. cit., pág. 863 y ss.



Poder Judicial

(Zavala de González, Pizarro, Stiglitz, Sozzo, Hernández, Galdós, Vázquez Ferreyra, entre otros autores).

Así, dentro de esta línea de pensamiento, la Cámara de Circuito de Rosario ha dicho: *"Los daños punitivos tal como son legislados en el régimen de defensa de los consumidores, consisten en un adicional que puede concederse al perjudicado encima de la indemnización de los daños y perjuicios que pudiera corresponder. De esta forma se aprecia su propósito meramente sancionatorio"* (Mosset Iturraspe, Jorge y Wajntraub, Javier H., *"Ley de Defensa del Consumidor. Ley 24.240"*, Editorial Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2008, pág. 279). Esta Cámara de Apelación de Circuito de Rosario tiene dicho que: *"En tal sentido, como ya se expresara, la pena punitiva conlleva un propósito sancionatorio. Resulta una 'medida ejemplarizadora' tendiente a disuadir toda conducta comercial abusiva, que torne una operación comercial que debiera ser seria, en una caja de sorpresa que siempre redunde en perjuicio del consumidor sorprendido en su buena fe"* (Acuerdo N° 141 del 5 de julio de 2017, dictado en los autos caratulados: *"Vergara, Miriam c/ Informática Fueguina S.A. S/ Daños y perjuicios"*, Expte. N° 240/16, CUIJ: 21-14226660-9). Como acertadamente lo apunta Zavala de González, no es necesario que medie un factor subjetivo de atribución contra el responsable con relación específica al hecho perjudicial, sino que basta una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por inercia, indiferencia hacia el prójimo, desidia, abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, *"Actuaciones por daños"*, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2004, pág. 332; y Zavala de González, Matilde - González Zavala, Rodolfo Martín, *"Indemnización punitiva"*, en *"Responsabilidad por daños en el tercer milenio. Homenaje al Profesor Doctor Atilio Aníbal Alterini"*, Directores: Alberto Jesús Bueres y Aída Kemelmajer de Carlucci, Editorial Abeledo - Perrot, Buenos Aires, 1997, pág. 190). Ya en las XVII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, celebradas en Santa Fe en 1999, se había señalado que: *"Las penas privadas tienen por finalidad prevenir graves inconductas futuras ante el temor que provoca la sanción; reflejar la desaprobación social frente a éstas; en su ámbito específico, proteger el equilibrio de mercado"*. En cuanto al monto de la pena pecuniaria, en dichas Jornadas se concluyó que: *"Deben considerarse como pautas orientadoras para la fijación de la cuantía de la condena punitiva, entre otras, las siguientes: a) la índole de la conducta del dañador; b) el beneficio obtenido por éste; c) su caudal económico; d) la repercusión social de su inconducta o*

del daño ocasionado; e) la posibilidad de la reiteración de la conducta vituperable si no mediara condena pecuniaria; f) la naturaleza de la relación entre el dañador y el dañado; g) la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas, en cuanto ellas puedan conducir a una sanción excesiva o irrazonable; h) la existencia de otros damnificados con derecho de reclamación; i) la actitud del dañador con posterioridad al hecho que motiva la pena" (Urrutia, Liliana, "Las penas privadas. La incorporación de los daños punitivos del Common Law a nuestro ordenamiento jurídico. Con motivo de la reciente reforma a la Ley de Defensa del Consumidor", Zeus, t. 108, p. 796 y 797). Finalmente, en el comentario del art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, que introdujo la multa civil a favor del consumidor cuando el proveedor no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, se expresó que "la graduación de la sanción se realizará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso" (Mosset Iturraspe, Jorge y Wajtraub, Javier H., "Ley de Defensa del Consumidor. Ley 24.240, modif. por leyes 24.568, 24.787, 24.999 y 26.361", Rubinzal - Culzoni Editores, Buenos Aires, 2008, pág. 282).²⁷

Concretamente, analizando la aplicación de este instituto, se observa que la demandada fue atendiendo los reclamos del actor y los fue trasladando a la aerolínea, hizo algunos reembolsos, resignó el cobro de su comisión y concurrió al procedimiento de mediación, aunque luego no se llegara a un acuerdo.

Ello evidencia que Despegar.com.ar, si bien no brindó una solución completa y adecuada a los requerimientos del actor, ya que su respuesta fue incompleta, tampoco desplegó una actitud de total desprecio por los derechos del consumidor que le impone la ley.

En efecto, aunque pretendió ampararse en su falta de responsabilidad como intermediaria y no cumplió acabadamente con el deber de colaboración, entiendo que tampoco hubo un incumplimiento doloso.

Por ello, considero que no resultaría ajustado a derecho aplicarle la sanción prevista por el art. 52 bis.

VII. Intereses.

Corresponde aplicar intereses, calculados a razón de dos veces la tasa activa sumada del BNA, desde el 28/01/17 hasta su efectivo pago.

Atento a que el daño moral fue valuado en la sentencia, desde el 28/01/17 a la fecha de la presente, corresponde aplicar la tasa pura del 8% anual y luego dos veces la tasa activa sumada del BNA, desde la fecha que

²⁷ "Prieto, Andrea Elisabet c/ Garbarino S.A.I.C.I. s/ Daños y perjuicios", Cita: 485/18, Resolución N° 31 Fecha del fallo: 15/03/18.



Poder Judicial

se otorga para su cumplimiento y hasta su efectivo pago.

Igual tasa se utilizará para actualizar las costas causídicas, en virtud del principio de reparación integral del daño.

VIII. Honorarios.

Corresponde regular honorarios de conformidad con lo dispuesto por la ley 6.767, el art 32 de la ley 12.851, el art. 772 del CCCN e interpretación dada por la Corte Suprema de Justicia de Santa Fe en los autos: "Municipalidad de Santa Fe c/ Bergagna, Edgardo s/ recurso de inconstitucionalidad", expte. N° 578/11, en los que se estableció que los honorarios profesionales regulados en unidades jus se consideran una deuda de valor, que deja de tener tal carácter y se transforma en una obligación dineraria -alcanzada por la prohibición de indexar- a partir de que adquiere firmeza.

En tal línea interpretativa, corresponde que la suma regulada devengue un interés moratorio a partir de que la regulación quede firme y ejecutoriada a razón de la tasa activa capitalizada del NBSF SA, desde que la presente quede firme y hasta el efectivo pago, que estimo justa y adecuada, en función de las circunstancias económicas actuales y a la luz de la jurisprudencia de la Cámara de Apelación de Circuito de Rosario.

IX. Costas.

Atento a que la demandada ha resultado vencida, corresponde que le sean impuestas las costas del presente, a tenor de lo dispuesto por el art. 251 del CPCC.

Por lo expuesto, **FALLO:** 1. Rechazar las excepciones interpuestas. 2. Hacer lugar parcialmente a la demanda y en consecuencia condenar a Despegar.com.ar a que abone, en el término perentorio de diez días, a Germán Alejandro Raggi, D.N.I. N° 20.355.060, treinta y un mil ochocientos sesenta y seis pesos con ochenta centavos (\$31.866,80) por daño material y quinientos mil pesos (\$500.000.-) por daño moral, con más los intereses explicitados. 3. Imponer las costas a la demandada vencida (art. 251 del CPCC.). 4. Regular los honorarios profesionales del Dr. Maximiliano Toricelli en la suma de \$230.000.- equivalentes a 8,56 jus; los del Dr. Lisandro Esteban Arriaga en la suma de \$53.737.- (2 jus); los del Dr. Cristian Trevia en la suma de \$256.000.- equivalentes a 9,52 jus; los del Dr. Manuel Ignacio Stratta en la suma de \$26.868,55 (1 jus); los del perito ingeniero en sistemas de información Ing. Javier Roberto Felip en la suma de \$85.200.-, equivalentes a 3,17 jus; y los del perito contador Dr. Fernando Cutillo, en la suma de

\$85.200.-, equivalentes a 3,17 jus; todo ello más IVA, en caso de corresponder y con los intereses explicitados en los considerandos precedentes (arts. 6 y cc. de la ley 6.767; 255 del CPCC y 361 de la LOPJ). 5. Correr vista electrónica a la Caja Forense, a la Caja de Seguridad Social de Abogados y Procuradores y a la Cámara Segunda del Consejo Profesional de Ciencias Económicas, debiendo los profesionales actuantes acompañar copia de las constancias de inscripción ante la AFIP. Insértese y hágase saber.

Dra. ANA BELÉN CURÁ
Secretaria

DRA. CECILIA A. CAMAÑO
Jueza