

En Buenos Aires, a los días del mes de Marzo de dos mil veinticuatro, reunidas las señoras Juezas de Cámara en Acuerdo, fueron traídos para conocer los autos seguidos por “**FERREIRO RODRIGUEZ, CARLOS ALBERTO Y OTRO** contra **DESPEGAR.COM.AR S.A.** sobre **ORDINARIO**” (Expte. 24034/2018) en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que debía votarse en el siguiente orden: Vocalías N° 6, N° 4 y N° 5. Dado que la N° 6 se halla actualmente vacante, intervendrán las Doctoras Matilde E. Ballerini y María Guadalupe Vásquez (art. 109 RJN).

Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?

La señora Juez de Cámara Doctora Matilde E. Ballerini dijo:

I. A [fs. 89/112](#) se presentaron Aldana Paola Soledad Merlo y Carlos Alberto Ferreiro Rodríguez y promovieron demanda contra Despegar.com.ar (en adelante “Despegar”) y solicitaron se la condene a abonar la suma de doscientos ochenta mil pesos (\$ 280.000), con más el daño punitivo a determinar, en concepto de incumplimiento contractual, daños y perjuicios y sus intereses y costas.

Relataron que en fecha 11 de julio de 2017, mediante la solicitud de compra n° 776375023200 contrataron con la demandada un paquete turístico con destino a Río de Janeiro, Brasil, para vacacionar junto con su hijo y la sobrina de ambos.

Fecha de firma: 22/03/2024

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: ADRIANA E. MILOVICH, SECRETARIA DE CAMARA



#32635646#404873191#20240321101021504

Sostuvieron que el paquete adquirido fue ofrecido por Despegar, por un valor de \$ 66.503, el que incluía i) viajes aéreos con salida el 14/07/2017 y vuelta el 21/07/2017, ii) hospedaje de 6 noches en el Apart Hotel Villa Del Sol Residence, frente a la playa y con vista al mar, con capacidad para 4 personas, iii) asistencia internacional, desde el 14/07/2017 al 21/07/2017 y, iv) posibilidad de pago con tarjetas de crédito financiado en 12 cuotas sin interés.

Alegaron que al recibir el correo electrónico con la confirmación de compra, advirtieron que en el *voucher* no se había incluido el hotel, situación que les llamó la atención en virtud de que aquellos habrían adquirido un paquete turístico, a pagar en doce (12) cuotas sin interés, y no servicios independientes. Afirmaron que al recibir el comprobante de compra observaron que se consignaba que el pago del hotel se debía realizar en una cuota, con pago en destino, lo que implicaba abonar el 100% del valor del hospedaje en reales brasileños al momento del arribo.

Expusieron que al verse modificadas las condiciones de la contratación que les había sido comunicada -compra en doce (12) cuotas sin interés- se pusieron en contacto con la demandada, quien rechazó las pretensiones y comunicó que se evidenciaba que al momento de la contratación se había elegido la modalidad “pago en destino”.

Destacaron que existía una violación al deber de información en virtud de que, si se hubiera informado en la oferta que el paquete no incluía el pago en doce (12) cuotas del hotel ni congelaba su precio, no lo hubieran contratado dado que el valor



podía variar de un momento a otro; y tampoco habrían adquirido el servicio de asistencia al viajero que incluía el paquete, ello en virtud de que aquellos ya contaban con el seguro que les ofrecía la tarjeta de crédito en forma gratuita.

Narraron que ante las reiteradas negativas de la demandada en solucionar el problema, decidieron emprender el viaje de todas maneras, y una vez arribados al “Apart Hotel Villa del Sol Residence”, ubicado en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, a las 23:00 hs., les fue informado que debían abonar la estadía en efectivo ya que el establecimiento no contaba con la habilitación correspondiente para utilizar tarjetas de crédito, circunstancia que tampoco había sido anoticiada originariamente.

Continuaron relatando que al dirigirse a la habitación advirtieron que la puerta de entrada al apartamento estaba rota, parecía haber sido forzada, y no se podía cerrar. Además, la habitación solo contaba con una cama matrimonial chica y un sofá, que no era sofá-cama, sin ropa de cama, aunque la oferta publicada decía que el lugar contaba con dos (2) camas dobles.

Sostuvieron que la habitación estaba sucia, que tenía marcas de orín en la puerta del baño, que había toallas mojadas y sucias, que encontraron pelos en la cama, y también un par de ojotas y unas medias sucias dentro de la habitación.

Alegaron haber intentado comunicarse con la demandada en reiteradas oportunidades pero las líneas telefónicas se encontraban inhabilitadas para recibir



llamadas de Brasil, motivo por el cual se vieron obligados a pedirle a un amigo que se encontraba en Argentina para que se comuniquen con Despegar.

Reconocieron que la accionada los llamó -luego de varias horas- y les informó que los reubicaría en otro hotel, de características similares y les solicitó fotografías a fin de acreditar el estado de la habitación. Expusieron que intentaron remitir las fotos por correo electrónico pero que los mismos eran rebotados por encontrarse llena la casilla de destino.

Manifestaron que pese a que la demandada se comunicó con ellos varias veces a fin de ofrecer distintas opciones de hospedaje, ninguna de las mismas cumplía con las características del alojamiento contratado.

Expusieron que luego de rechazar las opciones de hospedaje acercadas por no ser similares al contratado, recibieron un correo electrónico de la demandada en el que se hizo saber que recibirían un resarcimiento por parte del hotel, el que consistía en no pagar la tarifa faltante del hospedaje.

Explicaron que pese a lo dicho por Despegar respecto del resarcimiento concedido, en el hotel se les informó que si no abonaban la totalidad del valor de la contratación debían retirarse esa noche. Teniendo en cuenta que la reserva en el otro alojamiento era recién para la jornada siguiente, se vieron obligados a abonar el total del precio contratado, ya que estaban a cuidado dos menores y en una ciudad extraña.



Relataron que luego de abonar el hotel, al día siguiente, Despegar les remitió un correo electrónico haciéndoles saber el hospedaje al que debían dirigirse, identificado como “Apart-hotel Mediterráneo Flat Barra”.

Explicaron que el nuevo hospedaje no contaba con ningún servicio, como los que contaba el *apart* originariamente contratado y que en virtud de las experiencias sucedidas, el clima, la ausencia de prestaciones del nuevo hotel y el hecho de que su hijo se encontraba con fiebre, solicitaron a Despegar adelantar el vuelo del 21 al 18 de julio.

Finalmente, destacaron que la demandada les cobró la suma de \$ 3.586 como penalidad pese a que en el mail que les enviaron con posterioridad a la contratación se indicaban las políticas y costos de cancelación y los mismos no habrían sido respetados.

Por último cuantificaron los daños, fundaron en derecho y ofrecieron prueba.

Corrido el traslado de ley, Despegar se presentó a [fs. 205/250](#), opuso excepción de falta de legitimación pasiva, en subsidio contestó demanda y solicitó su rechazo con costas.

II. La sentencia dictada a [fs. 866](#) hizo lugar parcialmente a la demanda interpuesta contra Despegar e impuso las costas a la accionada vencida.



Para así decidir, la Sra. Juez *a quo* ponderó la prueba documental acompañada por los accionantes y remarcó la orfandad probatoria en la que, según sostuvo, incurrió la demandada en los términos del art. 53 LDC. Destacó que Despegar no podía justificar su incumplimiento aduciendo que actuó como una mera intermediaria.

Sostuvo que, el hecho de que la demandada ofreciese servicios de diversos prestadores no significaba que aquella quedase eximida de responsabilidad, sino que implicaba que aquella debía abocar todo su esfuerzo y diligencia en caso de que acaezcan hechos ajenos a su voluntad que impidan el cumplimiento debido de lo comprometido.

Posteriormente, arguyó que el producto contratado se trató de un “paquete” y que la falta de prueba acompañada por la demandada alcanzaba para concluir que los hechos fueron tal y como lo relataron los actores, esto es, que Despegar los indujo a creer que estaban contratando un paquete turístico que sería abonado en doce (12) cuotas, pero que una vez confirmada la reserva se les comunicó que el valor del hotel no estaban incluido en el modo de pago acordado y debía cancelarse en el lugar de destino.

Así las cosas, la magistrada consideró que se incurrió en un incumplimiento del deber de información por parte de la demandada e hizo lugar parcialmente a la demanda incoada por: a) la suma de \$ 100.000 en concepto de daño moral, b) la suma de \$ 300.000 en concepto de daño punitivo y c) la suma de R\$ 450 (cuatrocientos cincuenta reales) y \$ 5.000 en concepto de daño material.



Asimismo, consideró improcedente la devolución de lo abonado en concepto de pasajes aéreos, cargos por cambio de vuelo y la estadía en el Hotel Transamerica, ello en virtud de que se trataron de servicios efectivamente consumidos; y por último, rechazó también los gastos incurridos en comidas en restaurantes, toda vez que fueron gastos que los actores debían soportar con independencia de las condiciones del hotel.

III. Ambas partes quedaron disconformes con el acto jurisdiccional. Los accionantes lo apelaron a [fs. 874](#) y la demandada hizo lo propio a [fs. 878](#). Los fundamentos se encuentran agregados a [fs. 893/906](#) y [fs. 908/914](#), respectivamente. La expresión de agravios de la demandada mereció respuesta por parte de los actores, la que obra en [fs. 916/923](#).

Las críticas de los actores se centran en la cuantía del monto concedido por daño moral y daño punitivo, el rechazo del daño material perseguido y la tasa de interés otorgada.

Las críticas de la demandada transitan -en síntesis- por los siguientes carriles: (i) la aplicación del derecho del consumidor; (ii) la responsabilidad atribuida a su parte; (iii) la valoración de la prueba; y (iv) el reconocimiento y cuantificación del daño punitivo y del daño material.

IV. Para comenzar, parece adecuado resaltar que -en atención al contenido del recurso- en esta instancia no hay controversia en punto a que los actores



adquirieron por la plataforma de la demandada un paquete turístico con destino a Río de Janeiro, para dos mayores y dos menores, uno de los cuales no abonaba tarifa por tener en ese momento nueve (9) meses, el que incluía (a) viajes aéreos ida y vuelta con salida el 14/07/2017 y regreso el 21/07/2017, (b) hospedaje por seis (6) noches en el Apart Hotel Villa del Sol Residence, frente a la playa y con vista al mar, con capacidad para 4 personas, (c) asistencia internacional al viajero y (d) posibilidad de pago con tarjeta de crédito financiado en doce (12) pagos sin interés.

Tampoco resultan objeto de debate los inconvenientes que debieron sobrellevar los accionantes en la estadía en el apart hotel identificado *supra* y que en virtud de ello debieron trasladarse a otro diferente.

Por último, no se encuentra discutido en este particular que los accionantes modificaron la fecha de vuelta y retornaron el día 18/07/2017, por lo cual abonaron cierta suma de dinero.

En este escenario, y en atención al contenido de sus respectivos agravios, razones de evidente orden metodológico aconsejan comenzar por el estudio de la crítica de la accionada relativa a la admisión de la demanda en su contra. Luego, de corresponder, se analizarán las quejas tendientes a cuestionar los distintos rubros indemnizatorios admitidos.

V. La demandada se quejó por la atribución de responsabilidad determinada por la Sra. Juez *a quo*, mediante lo que consideró una errónea atribución



de un factor subjetivo de responsabilidad –y no objetivo-, por cuanto procura su íntegra liberación de la condena.

Pues bien, contrariamente a lo argumentado por la quejosa, considero que la decisión de grado debe ser confirmada. Es que la configuración de un vicio o riesgo en la prestación del servicio no ha sido siquiera discutida en esta instancia lo que permite confirmar derechamente la atribución de responsabilidad a la agencia organizadora del viaje en los términos del artículo 40 LDC.

En efecto, la requerida defendió su postura en que los consumidores habrían elegido libremente el hospedaje en cuestión, mas nada dijo respecto de los daños padecidos por aquellos en función de las condiciones del servicio prestado; todo lo cual sella la suerte adversa de su planteo recursivo.

Las demás referencias vinculadas a la configuración de un factor de atribución subjetivo en el incumplimiento reputado, han sido incorporadas por la magistrada como reflejo de la ineficiencia en la prestación global del servicio de turismo; circunstancia que no desplaza de modo alguno el encuadre del caso dentro de las previsiones del artículo 40 LDC que extiende la responsabilidad a todos los intervinientes en la cadena de comercialización por el vicio o riesgo en la prestación del servicio.

La modalidad de los viajes actuales en cuanto a su organización y comercialización, ha sufrido grandes modificaciones. El esquema tradicional en que el



agente de viajes actuaba como un mero intermediario en la adquisición de un pasaje o una reserva de hotel, hoy ha sido sustituido en buena parte por otras formas en las que el agente es quien organiza y vende los denominados “paquetes turísticos” o viajes combinados a cambio de un precio global que incluye un conjunto de prestaciones, generalmente de transporte, alojamiento, y otros servicios complementarios, que son prestados directamente por la agencia o por terceros. Ambas modalidades plantean una compleja y rica problemática en orden a la responsabilidad que asume el agente de viaje frente al cliente.

Asimismo la temática exhibe un punto de conexión relevante con los derechos del consumidor, que tienen en este ámbito, un gran campo de aplicación y una mayor necesidad de tutela.

Cuando se trata del agente de viaje nos referimos a personas físicas o jurídicas que desarrollan con o sin fines de lucro, en forma permanente, transitoria o accidental, alguna de las actividades que la ley enumera (artículo 1º, ley 18.829). Tales actividades se traducen sustancialmente en la organización e intermediación de viajes o de ambas simultáneamente. En este sentido, para la ley mencionada, las actividades tanto del organizador como del intermediario, configuran una agencia de viajes (Celia Weingarten-Carlos A. Gherzi, “*Contrato de Turismo*”; pág. 66/67, Abeledo Perrot, 2000).

Con relación a la responsabilidad, preciso es señalar que el organizador del viaje responde del incumplimiento total o parcial de los servicios contratados, siendo indiferente que los medios que utilice sean propios o contratados. En todos los casos



responde tanto por sus propios actos u omisiones como por los de aquellas personas que el organizador emplee para cumplir con la prestación asumida (conf. Artículo 14, decreto 2182/72).

También se explica tal responsabilidad con referencia al “riesgo de la actividad económica”, reputada por el moderno derecho de daños como un factor autónomo atributivo de responsabilidad, en donde la responsabilidad del organizador resulta de la misma estructura económica y jurídica de su organización empresarial.

La responsabilidad de las agencias de viajes, entonces, abarca no sólo las hipótesis en que los servicios comprometidos son directamente brindados por ella sino inclusive en el caso de supeditación a la actividad de otras empresas prestatarias.

Tiénese en cuenta que el artículo 40 de la ley sobre la Defensa del Consumidor –texto modificado según Ley 24.999- ha establecido la responsabilidad solidaria de todos los integrantes de la cadena de fabricación y comercialización de un bien o servicio, dando así respuesta a los nuevos modelos organizativos que exhibe la actividad económico empresarial que actualmente se estructura en forma de grupos, que ligan a distintos sujetos que se agrupan en torno a un mismo interés (op. cit. pág. 134).

Destácase, por fin, que si bien el artículo 14 del decreto 2182/72 otorgaba al intermediario un tratamiento diferente con relación al organizador, estableciendo un sistema subjetivo de responsabilidad, a lo cual debe sumarse lo dispuesto por el Convenio de Bruselas (artículo 19 inciso 2º), la citada Ley de Defensa del Consumidor,



con la inclusión de la responsabilidad solidaria aludida *supra*, permite que sean considerados como sujetos responsables tanto el organizador como el intermediario. Se plasma pues, legalmente, la tendencia a la objetivación de la responsabilidad orientada a ofrecer una mejor tutela jurídica al usuario (CNCom. Sala F, *in re* “Martitegui, María José y otro c/ Asatej S.R.L. s/ordinario”, del 25/02/2016).

El criterio de responsabilidad recién referido exhibe la “objetivización” del factor de atribución con apoyo en el citado artículo 40 LDC, más allá de la conjetural negligencia de la agencia. Su calidad de intermediaria la coloca en la cadena de provisión del servicio de turismo frente a los usuarios y es por tal motivo, justamente, por el que debe estimarse adecuada la atribución de responsabilidad.

Considero, en definitiva, que el recurso no puede ser atendido pues el incumplimiento de la demandada origina el deber de resarcir a los viajeros en los términos del art. 40 de la ley de defensa del consumidor (CNCom, Sala C, *in re* “Porcel, Roberto c/ Viajes Futuro S.R.L. s/ sumario”, del 28/03/2003).

VI. A continuación, se analizarán las quejas relativas a la valoración de la prueba.

Cuestionó la recurrente la valoración de la prueba realizada por la Sra. Juez de grado, empero no fundó dicho agravio con argumentos concretos ni motivaciones fundadas.



Véase que se limitó a mencionar el *voucher* acompañado en la contestación de demanda, el que da cuenta que la operación de compra del paquete turístico se concretó de la forma que indicaron los accionantes. Del mismo surge que el pago se efectivizó con tarjeta de crédito para todos los gastos, con excepción del hospedaje, el que se dispuso debería abonarse en el lugar de destino.

Ahora bien, dicha circunstancia no se encuentra debatida en el presente, de hecho es base del reclamo efectuado por los actores. La responsabilidad endilgada a la quejosa recae en la deficiencia en informar a los consumidores la forma de pago y los términos de la contratación en forma previa a concretar la operación.

Se observa que la demandada no acompañó, ni ofreció prueba alguna a fin de acreditar haber informado en forma correcta a los consumidores que el pago en cuotas recaía respecto de una porción del paquete turístico, pero no así de otra parte del mismo, incumpliendo palmariamente con lo dispuesto por el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Tampoco acreditó Despegar, como correctamente remarcó la Sra. Juez *a quo*, el cumplimiento de lo requerido por la ley consumeril en su art. 53. Nótese en tal sentido que la demandada no acreditó los hechos en los cuales basó su defensa, ni acompañó los elementos de prueba con los que contaba a fin de esclarecer el presente pleito, incurriendo en una manifiesta orfandad probatoria (arts. 377 CPr. y 53 ley 24.240), todo lo cual, sella la suerte adversa de su defensa.



Por todo lo expuesto, se rechaza el agravio en estudio y se confirma la atribución de responsabilidad por el accionar ilegítimo de la demandada.

VII. A continuación, se analizarán las quejas relativas a los daños reclamados.

a) La Sra. Juez de Primera Instancia condenó a la demandada a abonar a los actores la suma de \$100.000 en concepto de daño moral.

Los actores se agraviaron por entender que la indemnización otorgada por este rubro resultaba exigua, ello por cuanto, la anterior sentenciante no tuvo en cuenta los periplos que debieron vivir en sus primeras vacaciones familiares, con su hijo - infante- y una sobrina, también menor de edad.

Sabido es que la reparación del daño moral queda librada al arbitrio judicial, quien libremente apreciará su procedencia con estrictez y siendo a cargo de quien lo reclama su prueba concreta. Pero además de probar la existencia del agravio, debe acreditarse, de alguna manera, su cuantía o, cuanto menos, las pautas de valoración que permitan al Juzgador proceder a su determinación.

De otra manera la indemnización podría configurar una confiscación o enriquecimiento sin causa a favor del reclamante (conf. CNCom., esta Sala *in re* “Laborde de Ognian Ethel Beatriz c/ Universal Assistance S.A.”, del 09/02/2010 y sus citas).



No obstante, esa razonable restricción no puede erigirse en un obstáculo insalvable para el reconocimiento del agravio moral cuando el reclamo tiene visos de seriedad suficientes y encuentra base sólida en los antecedentes de la causa (ver CNCom., Sala C, *in re* “Giorgetti Héctor R. y otro c/ Georgalos Hnos. S.A.I.C.A.”, del 30/06/1993; *id. in re* “Miño Olga Beatriz c/ Caja de Seguros S.A”, del 29/05/2007).

No cabe duda de que el episodio de autos excedió una mera molestia o incomodidad, para tornarse en una situación en la cual los actores debieron transitar una serie de reclamos para ver satisfecho su derecho a ser trasladados a otro alojamiento, debiendo abonar aquellos el traslado entre ambos hospedajes y habiéndose visto maltratados por la hermana de la dueña y su marido, quienes les exigieron el pago del apart hotel de mala manera.

Nótese que, luego de todas las circunstancias transitadas en el viaje referido, encontrándose los actores en un país foráneo, con un hijo bebé y una sobrina menor de edad y sumado a ello que, luego de todos los reclamos que debieron efectuar para obtener el cambio de hospedaje, los accionantes se vieron obligados a iniciar la presente acción a fin de obtener una indemnización adecuada.

Es posible concluir entonces que se ocasionó una considerable afectación de los intereses extrapatrimoniales de los actores y -razonablemente- los sumió en un estado que afectó desfavorablemente su estabilidad emocional y justifica su reparación (conf. Zavala de González, Matilde “El concepto de daño moral”, J.A. 1985-I-726;

Mazeaud Tunc, “Responsabilidad Civil”, T. 1, pág. 425; CNCom., Sala C, *in re*



“Rodríguez, Alicia c/ Banco Río”, del 26/05/1995), en tanto supone que produjo profundas preocupaciones o estados de irritación que afectaron su equilibrio anímico y desenvolvimiento.

A fin de cuantificar el daño, sabido es que no cabe la utilización de pautas matemáticas, sino que es preciso valorar las circunstancias de la causa; pues la extensión de la reparación depende de la gravedad de la culpa y de las características de las partes; factores éstos que deben juzgarse a la luz del prudente arbitrio de los jueces (CNCom., esta Sala *in re* “Rodríguez Luis María y otro c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. y otro s/ ordinario”, del 26/04/2001).

En este punto, cabe aclarar que el resarcimiento no puede nunca superar la medida de los daños invocados en la demanda, y ese habrá de ser su límite.

En mérito a lo expuesto, en tanto el menoscabo le causó a los accionantes una situación de incertidumbre y desamparo que debe computarse en su justa dimensión, por las características de la causa, lo otorgado en casos análogos y conforme la previsión del art. 165 CPr., cabe admitir el recurso de la parte actora, con los límites dispuestos por lo peticionado en el libelo de inicio, y elevar la suma concedida por daño moral a \$ 200.000, en los términos dispuestos en la sentencia apelada.

b) Daño material

En su escrito de demanda, los actores reclamaron la suma de \$ 80.000 correspondiente al valor del paquete turístico contratado (\$ 56.706,88), los costos



abonados en reales (R\$ 450), los gastos efectuados en restaurantes, traslado entre los hoteles y llamados telefónicos, entre otros, con más los intereses. Reclamaron también la suma de \$ 3.586 por los gastos efectuados en concepto de modificación del vuelo de retorno.

Por su parte, la Sra. Juez de primera instancia reconoció por este concepto la suma de R\$ 450, en virtud de lo abonado por los accionantes en concepto de estadía en el primer hospedaje -“Apart hotel Villa del Sol”-, y la suma de \$ 5.000 por los gastos efectuados en concepto de traslados y llamados telefónicos. Asimismo, rechazó los montos solicitados en concepto de gastos por restaurantes y el valor del paquete turístico, así como el reintegro solicitado por las sumas abonadas en concepto de modificación del vuelo de regreso.

En primer lugar, y en cuanto a las sumas reconocidas en primera instancia por el pago efectuado en el Apart Hotel Villa del Sol, no existen dudas en esta instancia respecto de los inconvenientes que sufrieron los accionantes en su breve estadía en dicho establecimiento.

No obstante ello, la demandada considera erróneo lo decidido en la anterior instancia respecto de lo abonado por los demandados en virtud de las noches de estadía consumidas, con fundamento en que el dinero no fue percibido por ella.

Obsérvese que nuevamente la demandada insiste en la falta de responsabilidad de su parte por los hechos ventilados en el *sub examine*. En



consecuencia, habiéndose determinado la misma en los puntos precedentes, nada más cabe agregar aquí.

Por lo demás, señálese que lo manifestado respecto a que el Apart Hotel Villa del Sol fue quien percibió el valor del hospedaje abonado por los actores (fs. 105), en tanto hace a la relación interna entre aquella y la agencia de viajes, resulta una cuestión ajena a los consumidores y a esta causa. En su caso, si así lo considera conveniente, deberá ser ventilado en una eventual acción de regreso entre la demandada y el prestador del servicio, por lo que, corresponde confirmar lo decidido por la Sra. Juez *a quo* respecto del reintegro correspondiente al valor abonado por las noches de hospedaje en el Apart Hotel Villa del Sol Residence, el que asciende a R\$ 450.

En cuanto a la porción rechazada en concepto de daño material, la anterior sentenciante entendió que los montos correspondientes a gastos incurridos en comidas en restaurantes, paquete turístico, costo de hospedaje del hotel Transamerica y los gastos por cambio de pasajes de regreso no debían ser reconocidos a los accionantes.

Explicó que los gastos efectuados por comidas en restaurantes debían haber sido soportados con independencia de las condiciones del hotel; en cuanto al costo del paquete turístico y el valor abonado por las noches en las que se hospedaron en el hotel Transamerica, tratándose de servicios efectivamente utilizados, y que no



derivaron del incumplimiento acaecido por parte de la demandada, consideró que no correspondía la devolución de dichos desembolsos.

Se adelanta que el agravio en estudio será rechazado.

En primer lugar, persiguen los accionantes la devolución de los gastos efectuados por el paquete turístico contratado y el costo por la modificación del vuelo de regreso que tuvieron que afrontar.

Ahora bien, lo cierto es que no encuentro motivos para apartarme de lo decidido por la Sra. Juez de Primera Instancia, ello por cuanto los servicios abonados fueron efectivamente consumidos. Si bien es cierto que el disfrute absoluto del viaje se vio mancillado por la situación que debieron transitar al arribar al primer hotel de destino, no es menos cierto que tal circunstancia sucedió en las primeras 2 noches y que adelantar el vuelo de regreso fue una decisión de los accionantes, quienes mal pueden intentar trasladar el costo de dicha elección a la demandada.

En tal lineamiento y como sostuvo otra Sala de esta Excma. Cámara Comercial, “habiendo existido un aprovechamiento del alojamiento, la devolución pretendida por la actora de la totalidad de lo que pagó no resulta reclamo atendible por más incomodidades o irregularidades que hubiera tenido que tolerar, toda vez que ello implicaría para dicha parte establecer una gratuidad que no se corresponde con lo que pretendió al hacer la reserva” (CNCom. Sala D, “Cina, María Elena c/ Booking.com Argentina S.R.L. y otro s/ordinario”, 10/08/2023).



En segundo lugar, pretenden los accionantes la devolución de las sumas abonadas en concepto de comidas en restaurantes y a su vez, la demandada se agravia respecto de la indemnización reconocida en concepto de gastos de traslado y llamadas telefónicas.

Adelanto que se hará lugar al agravio formulado por la demandada y se rechazará la queja postulada por los accionantes.

Ello es así por cuanto, los accionantes no acreditaron de forma alguna las erogaciones realizadas, pudiendo haber acompañado al presente, tickets o recibos de los traslados efectuados y de los gastos sufragados en concepto de llamados telefónicos. Los accionantes podrían haber acercado a la causa cualquier constancia brindada por parte del prestador de servicios móviles u ofrecer prueba informativa a fin de cuantificar los costos de las llamadas de larga distancia realizadas. Lo mismo cabe mencionar respecto de la cuantificación de los costos de traslado efectuados en Río de Janeiro, ya que si bien no se desconoce que los accionantes debieron efectuar dichas erogaciones, los mismos no fueron acreditados.

Si bien no se desconoce la relevancia que tienen los indicios y presunciones en tanto prueba indirecta, los que permiten que a través de los métodos deductivos e inductivos que lleguen a establecerse las relaciones que determinan la convicción (conf. Varela, Casimiro C., "Valoración de la Prueba", p. 111, Ed. Astrea, Buenos Aires, 1990), en este caso, el modo deficitario en que fue planteado impide partir

de hechos conocidos para poder inducir o presumir otros.

Fecha de firma: 22/03/2024

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: ADRIANA E. MILOVICH, SECRETARIA DE CAMARA



#32635646#404873191#20240321101021504

En línea con el temperamento asumido, no solo no se cuenta con prueba para verificar si acontecieron y cuál fue su alcance, sino que los actores ni siquiera los enunciaron de manera precisa y completa, a fin de que pudiera verificarse su existencia por vía presuncional.

Por todo lo expuesto, y la orfandad probatoria incurrida (art. 377 CPr.) por los accionantes, propiciaré el rechazo del agravio formulado por los accionantes y la admisión de la queja formulada por la demandada.

c) Daño punitivo

A continuación, las partes se quejaron por la multa impuesta en concepto de daño punitivo. La encartada sostuvo que no se habían aportado pruebas para admitir la multa y que el monto era arbitrario. A su turno, los accionantes se quejaron por considerar que la suma era insuficiente.

Se ha definido al presente rubro como las “sumas de dinero que los Tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (Pizarro, Ramón D., “Derecho de Daños”, 2° parte, La Rocca Buenos Aires, 1993, pág. 291 y ss.).

Trátase entonces de una institución de sólido predicamento en el derecho anglosajón, que tiene adeptos y detractores, que ha comenzado a proyectarse,



gradualmente, también dentro del sistema del derecho continental europeo y en Canadá y que ahora hizo su aparición entre nosotros. Participa de la naturaleza de una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se condene en calidad de daños y perjuicios, destinada -en principio- al propio damnificado. Y ésta existe cuando por expresa disposición de la ley o por la voluntad de las partes, sin acudir a los principios, normas y garantías del derecho penal, se sancionan ciertas graves inconductas, mediante la imposición de una suma de dinero a la víctima de un comportamiento ilícito o, más excepcionalmente, al propio Estado o a otros terceros (liga de consumidores, organizaciones de tutela del medio ambiente, etc.).

Así, la pena está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños, y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de hechos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (conf. Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL, 2009-B, 949).

Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada la multa civil, en cuanto se alude a cualquier incumplimiento legal o contractual, existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por

Fecha de firma: 22/03/2024

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: ADRIANA E. MILOVICH, SECRETARIA DE CAMARA



#32635646#404873191#20240321101021504

derechos individuales o de incidencia colectiva (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., ob.cit.).

Recordemos que no todo incumplimiento puede per se dar lugar a la fijación de daño punitivo. Se requiere algo más. Y ese algo más tiene que ver con la necesidad de que exista dolo eventual o culpa grave por parte de aquel a quien se sancione con la multa. Se trata de casos de particular gravedad, que denotan, por parte del dañador, una gran indiferencia o menosprecio por los derechos ajenos, priorizando netamente aspectos económicos. Lo que se busca con esta figura es castigar la conducta desaprensiva que ha tenido el dañador respecto de los derechos de terceros.

En esta orientación, la jurisprudencia de nuestros Tribunales tiene dicho que la multa civil es de aplicación excepcional y requiere de la comprobación de una conducta disvaliosa por la cual el responsable persiga un propósito deliberado de obtener un rédito con total desprecio de la integridad o dignidad del consumidor.

Por eso la norma concede al juez una potestad que el magistrado podrá o no utilizar según entienda que la conducta antijurídica demostrada presenta características de excepción.

En el caso, la conducta desplegada por “Despegar”, a juicio de esta Sala y de acuerdo a los hechos ocurridos, es pasible de una sanción, tal como prescribe la norma invocada.



Su actuación permite presumir que la agencia de viajes no ha destinado los recursos humanos necesarios para solucionar adecuadamente los inconvenientes que alteraron el servicio que debían prestar a los actores.

Es cierto que la demandada ha intentado remediar el problema suscitado ofreciendo otras alternativas, empero ello no ha sido suficiente.

En esa inteligencia, se advierte que en el sub- lite existió un comportamiento desaprensivo de la demandada que justifica la admisión de este rubro, máxime observando la desinteligencia en la información brindada a los consumidores respecto del pago que debían realizar en el Apart Hotel Villa del Sol Residence.

En tal sentido, deberá prestarse particular atención a los dos (2) correos electrónicos remitidos con 15 minutos de diferencia, así como la diferencia de características entre el alojamiento contratado originalmente y el ofrecido como alternativa por parte de la agencia de viaje.

Nótese que el primero de ellos era un apart hotel ubicado frente a la playa mientras que el segundo se encontraba a 2,4 kilómetros del mar, y a 17 kilómetros de distancia con el primer hotel elegido. A su vez, contaba con un impedimento de acceso a la playa, ello en virtud de que para acceder a la misma debían cruzar el brazo de un río mediante lancha, no contaba con cocina, ni tampoco con los espacios de recreación para los niños que acompañaban a los accionantes y que fueron claves para la elección del alojamiento elegido originariamente.



En vista de ello, y de acuerdo con lo previsto por la ley 24.240: 52 bis, se rechaza el agravio formulado por la demandada, se hace lugar parcialmente a la queja de los actores, y se modifica el monto otorgado en concepto de daño punitivo, fijando el mismo en \$ 800.000, en los mismos términos que los dispuestos en la sentencia apelada. El monto referido sólo devengará intereses en el caso de que las demandadas no cumplan con la condena, los que se computarán a la tasa activa que cobra el BNA en sus operaciones de descuento a 30 días desde la fecha de mora y hasta el efectivo pago.

d) Intereses

Se agravan los accionantes de la tasa de interés aplicada, limitándose a referir sobre el particular que la misma resulta exigua, por no alcanzar los valores que tuvo la inflación en el mismo transcurso de tiempo.

La tasa de interés en cuestión es la aplicada, de conformidad con la jurisprudencia del fuero, por el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento a 30 días (CNCom., esta Sala, “Otis (Argentina) SA c/ Consorcio Carlos Pellegrini 885/887 s/ ordinario”, del 2/11/2023), y no encuentro argumentos para apartarme de la misma.

VIII. Como corolario de todo lo expuesto, si mi criterio es compartido, propongo al Acuerdo: i) hacer lugar parcialmente a los recursos de apelación interpuestos por la parte actora a [fs. 874](#) y por la demandada a [fs. 878](#) y, en



consecuencia, modificar parcialmente la sentencia dictada a [fs. 866](#) y condenar a la demandada a abonar las sumas de \$ 1.000.000 y R\$ 450, con más sus intereses, confirmándola en todo lo demás que decide; y ii) imponer las costas de ambas instancias a la accionada vencida (art. 68 CPr.).

Así voto.

La señora Jueza de Cámara María Guadalupe Vásquez dijo:

Adhiero a la solución propuesta por mi distinguida colega preopinante, con las siguientes aclaraciones en relación con la responsabilidad de la demandada y el daño punitivo.

1. Despegar.com.ar es una agencia de viajes que se encuentra inscripta en el Registro de Agentes de Viaje, administrado por el Ministerio de Turismo (ley 18.829), bajo el legajo número 10680, encontrándose habilitada para la prestación de servicios turísticos. Así lo reconoce en su contestación de demanda (punto 3.2).

La actuación de las agencias de viaje se encuentra, en principio, regulada por la ley 18.829. Sin embargo, teniendo en cuenta que los actores adquirieron los servicios turísticos como destinatarios finales, cabe recordar que esta Sala ha dicho en otras oportunidades que los contratos celebrados con agencias de viajes turísticos quedan comprendidos por la legislación de defensa del consumidor (art. 1, ley 24.240; CNCom, esta Sala, expte. nro. 32039/2018, “Esains Daniel Jacobo c/ Avantrip.com SRL

y otros/s/sumarísimo”, 7.03.2022).

Fecha de firma: 22.03.2024

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: ADRIANA E. MILOVICH, SECRETARIA DE CAMARA



#32635646#404873191#20240321101021504

De este modo, las normas que surgen de la ley 18.829 deben ser integradas con las normas que protegen los derechos del consumidor (art. 42, CN, ley 24.240 y art. 1092 y ss., CCCN), que imponen a todos los proveedores deberes específicos en correlación con los derechos del consumidor a la información, a la seguridad, a la protección de los intereses económicos y al trato digno, entre otros.

En este marco normativo, cabe recordar que el artículo 1 de la ley 18.829 estipula “[q]uedan sujetas a las disposiciones de esta Ley todas las personas físicas o jurídicas que desarrollen, en el territorio nacional, con o sin fines de lucro, en forma permanente, transitoria o accidental, algunas de las siguientes actividades: a) La intermediación en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero; b) La intermediación en la contratación de servicios hoteleros en el país o en el extranjero; c) La organización de viajes de carácter individual o colectivo, excursiones, cruceros o similares, con o sin inclusión de todos los servicios propios de los denominados viajes "a forfait", en el país o en el extranjero (...).”

El artículo 8 dispone que los sujetos mencionados en el artículo 1 “...están obligadas a respetar los contratos, las tarifas convenidas y a ser veraces en la propaganda que realicen a fin de promover sus actividades, debiendo el material de dicha propaganda reflejar exactamente sin dar lugar a confusión, el tipo de servicio ofrecido”.



Por su parte, el artículo 14 del decreto 2182/72, reglamentario de la Ley de Agencias de Viajes, establece “las agencias de viajes serán responsables por cualquier servicio que hayan comprometido ellas, sus sucursales o sus corresponsales, siempre que no estén comprendidas en el párrafo siguiente. Quedan eximidas las agencias de toda responsabilidad frente al usuario, no mediando culpa, dolo o negligencia de su parte, cuando sean intermediarias entre las empresas de servicios y los mencionados usuarios, siempre y cuando tales empresas desarrollen sus actividades sujetas a un reglamento o legislación aprobado por autoridad competente que establezca las modalidades de la contratación entre esas empresas y los usuarios”.

Así, existe una diferencia de responsabilidad de las agencias según actúen como organizadoras de viajes o como meras intermediarias (CNCom., esta Sala, expte. nro. 18889/2016, “Fernández Noble Julia Iris c/ Turismo Noche y Día SRL y otros/sumarisimo”, 30.11.2022, y sus citas).

El contrato de organización de viajes ha sido caracterizado como aquel en el que “la agencia es quien organiza y vende los ‘paquetes turísticos’ o ‘viajes combinados’ ya sea directamente a los clientes o bien a otras agencias de viaje, obligándose en su propio nombre” (Weingarten, Celia y Gherzi, Carlos A., “Contrato de Turismo”, Abeledo Perrot, Bs. As, 2000, p.72).

En el presente caso, no puede obviarse que, tal como refirió la vocal preopinante, la demandada ofreció un paquete turístico con destino a Río de Janeiro a



través de su portal web, que incluía diversos servicios: pasajes aéreos ida y vuelta; hospedaje en un hotel y asistencia internacional al viajero. Es dirimente que la demandada recomendó especialmente —con 5 estrellas— el hospedaje contratado por los actores. Estas circunstancias denotan la existencia de una organización del viaje por parte de la demandada, quien se limitó a invocar su carácter de intermediaria, sin ofrecer o producir prueba alguna para acreditar su postura (art. 53, ley 24.240).

Para más, aun considerando que la demandada fuera una mera intermediaria, se encuentra acreditado que no cumplió, en forma adecuada y diligente, su deber de información respecto de los servicios ofertados a través de su portal web.

En efecto, los agentes de turismo, incluso cuando actúan en su rol de intermediarios, tienen el deber de brindar información adecuada y veraz sobre los servicios (art. 4, ley 24.240 y art. 1100, CCCN; CNCom, esta Sala “Mazzei Mario Augusto c/ Despegar.com.ar S.A s/ sumarísimo”, 15.09.2022). Esa obligación busca compensar la situación de asimetría informativa en la que se encuentra el consumidor. Por ello, el proveedor debe brindar todos datos necesarios para que el consumidor pueda adoptar una decisión de consumo racional, informada y reflexiva (CNCom, esta Sala, expte. nro. 367/2019, “Montenegro Cesar Isaac y otro c/ Despegar.com.ar SA s/ordinario”, 27.10.2022).

No hay libertad en la decisión de consumo que fue producto del error, engaño o confusión inducida por una publicidad. Al respecto, esta Sala tiene dicho que



“[e]l elemento definitorio de la publicidad engañosa es su aptitud objetiva para producir en el consumidor una idea equivocada del producto o del servicio que se le ofrece. El daño al derecho de los consumidores a adoptar decisiones libres e informadas es tan grave que los legisladores no solo prohibieron las publicidades que induzcan a error sino también las “que puedan inducir a error”, cuando recaigan sobre elementos esenciales del producto o servicios (art. 1101, CCCN)” (CNCom, esta Sala, expte. 2810/2018, “Balbi María Lucia c/ Al mundo.com SRL s/ordinario”, 5.11.2021).

En el caso, tal como destacó la señora Jueza de Primera Instancia, la demandada no cumplió el deber de información al momento de la celebración del contrato ni durante su ejecución (CNCom., esta Sala, “Gabrielle Mirella Juana c/ Fiat Auto SA de Ahorro p/f Determinados y otro s/ ordinario”, 22.04.2021).

Por un lado, realizó publicidad engañosa y no informó adecuadamente las condiciones de pago de los servicios, por lo que el consumidor resultó sorprendido con la imposibilidad de pagar el alojamiento en 12 cuotas, y luego con la imposibilidad de pagarlo con tarjeta de crédito en el establecimiento (prueba [documental](#) y [testimonial](#)). De este modo, el consumidor resultó atraído por un paquete turístico ofrecido en 12 cuotas en el portal web de la demandada y, luego de adoptar su decisión de consumo, sus expectativas en relación con la modalidad de pago resultaron frustradas.

Por otro, no informó adecuadamente las condiciones del hospedaje. En efecto, de las imágenes acompañadas en la demanda puede observarse que la



habitación en cuestión no cumplía con las condiciones publicitadas por la agencia de viaje en relación con la higiene, las comodidades e, incluso, la seguridad. Cabe destacar que el establecimiento contratado fue calificado y publicitado por la demandada con cinco estrellas (ver contestación de demanda obrante a [fs. 199/200](#)).

A su vez, frente a los reclamos de la demandada en relación con el estado del hospedaje, la información brindada por Despegar.com.ar fue insuficiente, tardía y contradictoria.

Además, tal como han entendido otros precedentes del fuero, la eximición de responsabilidad del intermediario es oponible únicamente si se ha demostrado haber cumplido con los deberes que incumben a un diligente intermediario de viajes (CNCom., Sala A, “Martinotti, Adalberto Alfredo c/Marsans Internacional Argentina S.A. y otro”, 28.6.2007; Favale Roque Daniel y otro c/ Despegar.com.ar SA s/ ordinario”, 28.06.2019). En este sentido, el artículo 26 del mencionado decreto establece la relación entre las agencias de viaje y las empresas que prestan alojamientos turísticos, y en los incisos J y K, faculta a las agencias de viaje, en caso de incumplimiento en la prestación hotelera, a exigirle al hotel determinadas prestaciones en favor del cliente.

En el caso, se encuentra fuera de debate el incumplimiento por parte del alojamiento contratado. Además, queda evidenciado que Despegar.com.ar no le exigió al alojamiento contratado que le proporcionara a los actores “...una comodidad similar a la convenida en otro establecimiento de la misma categoría o de categoría superior, sin



cargo alguno para el pasajero por las diferencias de tarifas que se produjeran” (decreto 2182/72, art. 26 inc. j) o, en su defecto, “...del reintegro de la diferencia tarifaria, una indemnización a favor del pasajero por el valor de tres (3) días de estada, de acuerdo con las comodidades de la reserva solicitada originalmente...” (decreto 2182/72, art. 26 inc. k).

Luego, ante el reclamo de los actores, Despegar.com.ar ofreció algunos alojamientos opcionales que no se asemejaban al contratado, sino que diferían tanto en ubicación como en los servicios que proporcionaban. Ante la negativa de los actores de hospedarse en las alternativas mencionadas, se les informó que iban a recibir “(...) un resarcimiento por el inconveniente presentado al no pagar la tarifa faltante al hotel (...)”. Pese a lo informado, en oposición a ello, el alojamiento los intimó a abonar la estadía para poder permanecer en el mismo hasta tanto encontraran otro hospedaje que cumpliera con los estándares contratados. Además, se encuentra acreditado que los actores debieron abonar la estadía en un hospedaje diferente (ver prueba informativa [oficio DEO n° 2452289, 13.05.2021](#)).

Por ello, entiendo que la demandada es responsable en su carácter de organizadora del viaje (art. 8, ley 18.829 y art. 14, decreto 2182/1972) en tanto se encuentra acreditado que los actores no recibieron el servicio de hospedaje en las condiciones ofrecidas; y aún en su carácter de intermediaria dado que incumplió sus deberes de información (art. 4, ley 24.240, art. 1100, CCCN) así como de actuar con **debida diligencia a fin de reparar el daño** (art. 26, decreto 2182/72).



2. Con respecto al daño punitivo, comparto la solución de mi distinguida colega por las razones que paso a exponer.

Cabe recordar que el daño punitivo se encuentra receptado en nuestro ordenamiento jurídico en el artículo 52 *bis* de la Ley de Defensa del Consumidor. Esta sanción se erige como una herramienta tuitiva para el consumidor (art. 42, Constitución Nacional) en el marco del derecho de daños.

Debe señalarse que el daño punitivo regulado por esa norma constituye una multa civil que, en el marco de una relación de consumo, puede ser aplicada por el juez a un proveedor de bienes o servicios, y a instancia y beneficio del damnificado. Se trata de una suma de dinero que excede la reparación del daño sufrido y cuya función es sancionar conductas graves y con impacto social que lesionan los derechos de los consumidores.

Al mismo tiempo, esa multa civil posee una función preventiva toda vez que genera incentivos económicos suficientes en el infractor para, por un lado, disuadirlo de incurrir en conductas perjudiciales similares y, por el otro, desalentar su incumplimiento eficiente de normas (cf. Diario de Sesiones de la Cámara de Diputados de la Nación, 18° Sesión Ordinaria, Dictamen de las Comisiones de Defensa del Consumidor, de Comercio y de Justicia, Fundamentos, párr. 15, 9 de agosto de 2006). En este último aspecto, procura que para el proveedor no resulte más conveniente, en términos económicos, reparar que evitar el daño. Finalmente, el daño punitivo busca que



el impacto de ese efecto disuasivo se extienda a otros agentes de modo tal que se abstengan de incurrir en la conducta socialmente no deseada.

La sanción pecuniaria en el daño punitivo está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños, y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (CNCom., esta Sala, “Acuña Miguel Ángel c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ sumarísimo” del 28.06.2016; Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., “Reformas a la ley de defensa del consumidor”, LL, 2009-B, p. 949).

En sentido similar, la jurisprudencia de la Suprema Corte de los Estados Unidos, país que ha desarrollado una extendida práctica de condenas por daños punitivos, ha puntualizado que la imposición de esos daños tiene por finalidad la sanción y la disuasión (cf. doct. Corte Suprema de los Estados Unidos, “Pacific Mutual Life Insurance Company v. Haslip”, 499 U.S. 1 (1991), 4 de marzo de 1991; “BMW of North America, Inc. v. Ira Gore, Jr.”, 517 U.S. 559 (1996), 20 de mayo de 1996; “State Farm Mutual Automobile Insurance Co. v. Campbell, et al”, 538 U.S. 408, 7 de abril de 2003).

Tanto en el derecho comparado como en la doctrina nacional se destacó que esta sanción sólo procede en casos de particular gravedad, calificados por: a) dolo o culpa grave del sancionado; b) obtención de enriquecimiento indebidos derivados del ilícito; o c) en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente



cuando evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (CNCom., esta Sala, “Spadavecchia, María Cristina c/ Agroindustrias Cartellone SA s/ ordinario”, 19.11.2015).

No todo incumplimiento puede dar lugar a la fijación de daños punitivos. Se trata de casos de particular gravedad que denotan, por parte del dañador, una gran indiferencia o menosprecio por los derechos ajenos, priorizando netamente aspectos económicos. Lo que se busca con esta figura es castigar la conducta desaprensiva que ha tenido el dañador respecto de los derechos de terceros.

En el presente caso, entiendo que se encuentran reunidos los presupuestos para la aplicación de daños punitivos.

Cabe destacar la gravedad de los hechos que dieron lugar a estas actuaciones. La gravedad no solo está vinculada con la naturaleza y relevancia de los derechos afectados —esto es, el derecho de los consumidores a obtener información adecuada y veraz, a la libertad en las elecciones y al trato digno—, sino en el carácter generalizado e indeterminado de los sujetos afectados. En efecto, la documentación acompañada por la parte actora en el anexo “FF” sobre la simulación de la compra de un paquete turístico similar al que dio lugar a estas actuaciones demuestra que no se trató de un acto aislado sino de una política publicitaria extendida de la demandada (fs. [716/731](#)). En estas circunstancias, es dable pensar que no solo los actores resultaron engañados por paquetes ofertados en 12 cuotas sin interés que, luego, no eran tales,



sino que innumerables consumidores fueron captados por la demandada a través de esas publicidades engañosas vinculadas a esa modalidad de pago. Para más, la captación de clientela a partir de engaños distorsiona el funcionamiento del mercado y los intereses de los competidores (“Balbi María Lucia c/ Almundo.com SRL s/ordinario”, ya cit.).

De este modo, los hechos controvertidos en el *sub lite* tuvieron un impacto colectivo, que trasciende la reparación de los daños acreditados por los actores en esta causa.

Además, se encuentra acreditada una conducta desaprensiva en relación con las expectativas que se formaban los consumidores a partir de las publicidades realizadas respecto a los paquetes turísticos a pagar en 12 cuotas.

Por último, las trabas existentes en el acceso a la justicia, sumado al costo en términos de tiempo, tornan poco probable que los consumidores reclamen en este tipo de situaciones, lo cual conlleva que para los proveedores que tienen este comportamiento sea más ventajoso en términos de costo -beneficio mantener ese comportamiento antijurídico que hacer lo correcto. Por ello, considero que es procedente la aplicación de una multa por daños punitivos, para poder modificar esta ecuación económica que estimula el comportamiento ilícito aquí reprochado.

En suma, la gravedad del incumplimiento requiere la aplicación de daños punitivos, cuya función excede la reparación del daño sufrido, a fin de prevenir y disuadir

Fecha de firma: 22/03/2024

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: ADRIANA E. MILOVICH, SECRETARIA DE CAMARA



#32635646#404873191#20240321101021504

la realización de ese tipo de conductas que impactan gravemente en el colectivo conformado por los consumidores.

He concluido.

Con lo que se terminó este Acuerdo que firmaron las señoras Juezas de Cámara.

Oportunamente, incorpórese la foliatura correspondiente al Libro de Acuerdos Comercial Sala B, al momento de agregar esta sentencia digital en soporte papel.

ADRIANA MILOVICH

PROSECRETARIA DE CÁMARA



Buenos Aires, de marzo de 2024.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo que precede, se resuelve: i) hacer lugar parcialmente a los recursos de apelación interpuestos por la parte actora a [fs. 874](#) y por la demandada a [fs. 878](#) y, en consecuencia, modificar parcialmente la sentencia dictada a [fs. 866](#) y condenar a la demandada a abonar las sumas de \$ 1.000.000 y R\$ 450, con más sus intereses, confirmándola en todo lo demás que decide; y ii) imponer las costas de ambas instancias a la accionada vencida (art. 68 CPr.).

Regístrese y notifíquese por Secretaría, conforme Acordadas nro. 31/11 y 38/13 CSJN y devuélvase. Oportunamente, cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el artículo 4 de la Acordada nro. 15/13 CSJN.

MATILDE E. BALLERINI

M. GUADALUPE VÁSQUEZ

Fecha de firma: 22/03/2024

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: ADRIANA E. MILOVICH, SECRETARIA DE CAMARA



#32635646#404873191#20240321101021504