001102/2024

En la ciudad de Comodoro Rivadavia, provincia del Chubut, a los once días del mes de junio del año dos mil veinticinco, se reúne en acuerdo la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial nro. II con asiento en esta ciudad, con la presidencia del Dr. Manuel Horacio Pis Diez y asistencia de la primera vocal Dra. Verónica Daniela Robert y de la segunda vocal Dra. María Marta Nieto (tribunal designado según lo establecido en los arts. 5, 6 y 8 del Acuerdo 15/21/CACR), para dictar sentencia definitiva en estos autos caratulados: **"<Persona 2> y Otro c/ <Persona 4> s/ Sumarísimo - Ley de Defensa del Consumidor", expte. nro. 1102/2024**, venidos de la Oficina de Gestión Unificada del Fuero Civil y Comercial (expte. nro. 212/2024), y atento al resultado del sorteo de fecha 14 de mayo de 2025 (art. 271 del Código Procesal Civil y Comercial), correspondió el siguiente orden para la votación: Dr. Manuel Horacio Pis Diez, Dra. Verónica Daniela Robert y Dra. María Marta Nieto.

Acto seguido se resolvió plantear y votar por su orden las siguientes cuestiones: **PRIMERA**: ¿Es justa la Sentencia nro. 187/2024 de fecha 31 de octubre de 2024? y **SEGUNDA**: ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la primera cuestión, Dr. Pis Diez dijo:

I) Antecedentes. El trámite. Agravios.

I.1.a) El fallo apelado:

Mediante SD N° 187/24, el magistrado de grado resolvió rechazar las excepciones de incompetencia y falta de legitimación pasiva opuestas por <Persona 6>, y hacer lugar parcialmente a la demanda, declarando en consecuencia resuelto el contrato y condenando a la

accionada a abonarle a los actores, dentro del plazo de diez días, la suma de $7.474.011 más intereses y capitalización de pleno derecho. Reguló los honorarios de los letrados actuantes.

I.1.b) Recursos:

Contra el fallo se alzó la demandada mediante ID 1706839, y la actora mediante ID 1710242, concedidos mediante resolución del 08/11/24, expresando agravios la actora mediante ID 1723968, que no mereció réplica de la contraria. Por su parte, se declaró desierto el recurso concedido a la demandada, por no haberse presentado el memorial en el plazo de ley. I.1.c) Antecedentes:

Se presentan <Persona 2> y <Persona 5> con patrocinio letrado y promueven demanda en contra de <Persona 6>; a efectos de que se la condene a abonarles la suma -provisoriamente determinada- de $37.121.013, más intereses. Relatan los hechos en los que fundan su pretensión, describen los rubros indemnizatorios reclamados, acompañan documental, ofrecen prueba y peticionan.

A su turno se presentó <Persona 6> mediante su letrado apoderado, opone excepción de incompetencia y de falta de legitimación pasiva y subsidiariamente contesta demanda, solicitando su rechazo. Controvierte la plataforma fáctica del caso, funda su defensa, impugna la procedencia y extensión de las partidas indemnizatorias reclamadas, acompaña documental, ofrece prueba y peticiona.

Oportunamente la actora contestó el traslado de las excepciones opuestas por la parte demandada.

Los demás antecedentes de autos han sido debidamente reseñados en la sentencia de grado, por lo que a los mismos me remito y tengo presentes para resolver.

I.1.d) Agravios de la actora:

En su primer agravio, se queja del valor establecido para la restitución de los pasajes aéreos y estadía en hotel.

Argumenta que se trata de un monto notoriamente menor al valor actual para un paquete turístico similar al oportunamente adquirido, afectándose de este modo el principio de la reparación plena (arts. 1740, y 772 del Código Civil y Comercial), su derecho de propiedad y el régimen protectorio del consumidor (art. 42 de la Const. Nac.).

Transcribe fragmentos del fallo atacado a sus efectos, y sostiene que el mismo es arbitrario, toda vez que reduce sin fundamento el monto por el rubro costo de restitución de pasajes aéreos y estadía en hotel a los actores, omitiendo cuantificar la indemnización por este rubro a valores actuales conforme establece el art. 772 del CCCN; y omitiendo considerar dentro de este rubro el incremento, -aún en dólares estadounidenses-, del costo de los pasajes aéreos y estadía en el turismo internacional.

Concluye que en la actualidad los actores no pueden adquirir un similar paquete turístico al originariamente contratado con la firma <Persona 7>, conforme surge de la propia página web de la demandada, por la suma reconocida en la sentencia. Cita doctrina y jurisprudencia en pos de abonar su posición.

Peticiona se haga lugar al agravio, revocando el fallo en este punto, e incrementando notoriamente el monto de restitución de pasajes aéreos y estadía en hoteles, fijando el monto al valor más próximo al de la ejecución de sentencia.

En su segundo agravio, cuestiona el rechazo de la multa civil por daño punitivo.

Considera que el a quo establece de forma arbitraria que el incumplimiento de las demandadas se limitó a no ponerse de acuerdo con los actores sobre la fecha de reprogramación del viaje, cuando de las constancias de la causa -prueba Informativa donde la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia (agregada a la providencia de fecha 13-09-2024)-, surge que la demandada se limitó a realizar propuestas conciliatorias, ofreciendo reprogramar el viaje en una fecha posterior a la temporada alta, oportunamente contratada por los actores.

Explica que la accionada ofreció a los actores realizar los viajes en temporada Baja, cuyo costo es menor, y los actores tampoco podían aceptar por motivos laborales que no le permiten tomar receso fuera de los meses de Enero (para realizar un viaje de más de 20 días como el contratado con la demandada).

Estima que en este sentido se trata del ofrecimiento de una prestación distinta a la originariamente contratada en perjuicio del consumidor. Pone de resalto los numerosos antecedentes por reclamos similares con los que cuenta la firma demandada ante la Oficina de Defensa del Consumidor de la Ciudad de Comodoro Rivadavia, conforme surge de la prueba

Informativa a dicho organismo agregada mediante escrito digital ID 1688348 de fecha 21 octubre 2024.

Concluye que la indemnización por daño punitivo debe ser ejemplificadora y contemplar el efecto disuasivo a los fines de evitar la reiteración de este tipo de conductas por la firma demandada, peticionando se establezca en una cuantía similar a la del daño moral otorgado al momento de ejecución de la sentencia.

Mantiene reserva de caso federal.

II) Tratamiento. Solución:

II.1.a) Ahora paso a resolver el primer agravio.

En primer término, debe tenerse presente que a la hora de indemnizar siempre se debe tener presente la reparación plena (artículo 1740 del CCCN).

Al respecto, el Dr. Alterini ha dicho: "Sin perjuicio de reconocer la larga historia del concepto de reparación integral, el Código pone en crisis su existencia dado que prefiere sustituirla y emplear la denominación "reparación plena". Ello es explicado pormenorizadamente en sus fundamentos por la Comisión redactora cuando eleva el proyecto al decir que "uno de los aspectos más controvertidos de la regulación propuesta por el Proyecto de 1998 en materia de daños fue la existencia de limitaciones cualitativas" (art.1634).

Para aclarar este punto conviene hacer algunas precisiones: a) la indemnización del daño nunca es integral, porque no coincide el daño real con el jurídico. Si hay algo que pueda ser denominado "real" comprende muchos aspectos que para el legitimado del derecho son importantes, pero el sistema jurídico los excluye. Por ejemplo, hay un régimen de causalidades que

no cubre todas las consecuencias sino solo las previsibles, porque hay que valorar la posición del agente. También hay limitaciones difíciles de superar, como ocurren, por ejemplo, con la indemnización dineraria, que nunca puede conformar la desaparición de un ser querido; b) la indemnización, a su vez, tiene relación con los distintos subsistemas en los que se aplica y hay numerosos supuestos en los que hay límites en el derecho vigente. Además, muchos de ellos provienen de convenios internacionales, como ocurre, por ejemplo, en materia de transporte aéreo; c) en otros casos, hay diferentes modos de solucionar un mismo problema, como sucede en los accidentes de la circulación: unos países lo incluyen en la seguridad social, otros lo cubren con el seguro de primera persona, otros lo regulan mediante la responsabilidad civil, la mayoría con límites en la cobertura.

Frente a toda esa variedad, y teniendo en cuenta la tradición argentina en la materia, se ha decidido consagrar, como principio general, la reparación plena. Como todo principio, debe lograrse su satisfacción en la mayor medida posible, lo que no es incompatible con que, en situaciones delimitadas, pueda armonizarse con otros principios y establecerse una limitación por medio de las leyes especiales.

Con relación al tema, Márquez y Sappia especifican "que la reparación plena o integral es uno de los pilares fundamentales sobre los que se erige nuestro sistema de responsabilidad por daños y "suponen la necesidad de una razonable equivalencia jurídica entre el daño y la reparación". La noción es la siguiente: en aquellas situaciones que un sujeto haya sufrido un menoscabo, ya

sea en su patrimonio o en su persona, debe percibir una indemnización de determinadas características que permitan que el estado de cosas actual sea razonablemente coincidente con el estado en que se encontraba antes de sufrir el daño: En definitiva, lo que se busca es suprimir los efectos nocivos del suceso dañoso, de la manera más completa posible".

Este objetivo de la reparación plena, se plasma en cuatro pautas que deben ser tenidas en cuenta en el caso concreto: el daño debe ser fijado al momento de resolver, la indemnización no debe ser inferior al perjuicio sufrido, la apreciación debe efectuarse en concreto, y la reparación no debe ser mayor al daño padecido ("Cita; Alterini, Jorge Horacio. Código Civil y Comercial comentado. Tratado exegético. 2da. Ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La Ley, 2018. Pag258/259).

La Dra. Florencia Nallar dice que en nuestra legislación positiva, en materia de responsabilidad civil por daños al consumidor, debe aplicarse, en consecuencia, las reglas del daño resarcible contenida en la legislación de fondo, en este caso, el CCCN (Cfr. Florencia Nallar, "Régimen de responsabilidad civil por daños al consumidor, p. 715).

De modo tal que como directriz a seguir, debemos a la hora de fallar respetar en materia de responsabilidad civil por daños al consumidor la reparación plena.

Cabe recordar que el juez de Primera Instancia a los fines de cuantificar la indemnización por el paquete de pasajes aéreos y estadía determinó la suma de $4.000.000.

Para fundar esa conclusión señala: “Ahora bien, a efectos de evitar lo que la Corte Suprema de Justicia de la Nación denominó “injusto objetivo” (Fallos 347:947), dado que la suma de todo lo anterior asciende a $8.519.140, existen dos factores de ponderación que deben ser tenidos en cuenta: a) los pasajes originales fueron adquiridos con una antelación de casi diez meses; y b) ante un dólar “Turista” que en promedio cotizaba en marzo de 2.020 a $84,76, la suma de U$S 2.215,37, que en aquella época equivalían a $187.775, hoy lo hace a $3.562.315”.

Adelanto que asiste razón al recurrente en su queja, pues la decisión adoptada por el Juez de Primera Instancia no respeta la reparación plena dispuesta por el artículo 1740 del CCCN, pues con el valor que otorgó por este rubro, es claro que los actores no pueden realizar el viaje y estadía que fuera contratada con la demandada, en los mismos términos pactados.

Pues si bien el juez de Primera Instancia cuantifica correctamente, conforme lo prescripto por el artículo 772 del CCCN a valores actuales y reales el costo de este paquete turístico, con argumentos no procedentes, pues el hecho que los actores hubieran comprado los pasajes en cierta fecha y a un dólar estadounidense que lo denomina turista, aclaro que no está probado que fuera turista, son circunstancias que en modo alguno puede afectar a la reparación que deben recibir los actores-consumidores (artículo 42 de la CN y articulo 1740 del CCCN).

Y como si lo expuesto fuera poco, los hechos alegados por el Juez de Primera Instancia no fueron articulados por la demandada en su demanda y conforme

el articulo 280 del CPr., no pueden ser revisados en esta instancia.

Se ha dicho: "El agravio constituye la medida de la apelación, conforme el principio de la congruencia. El recurso de apelación no admite hechos nuevos u otras pruebas que las ya existentes en las actuaciones, ya que el apelado no puede agregar otros hechos distintos a los que alegó cuando solicitó la medida habiendo tenido todos el tiempo y posibilidades probatorias a su disposición, incluso ejercitable sin la participación y conocimiento de que se vería afectado por la medida" (arg. Art 8, ley 7166) CCom, de la Matanza sala II, 46-2000," Transporte el Progreso SA c/ Municipalidad de la Matanza s/ amparo").

De modo tal que se admite el agravio y prospera este rubro por la suma de $8.519.140, más intereses, conforme lo dispuesto en la sentencia de Primera Instancia.

II.1.b) El segundo agravio versa sobre la improcedencia de la multa por daño punitivo:

El Juez de Primera Instancia para rechazar este rubro afirma que las demandadas solo se limitaron a no ponerse de acuerdo con los actores sobre la fecha de la reprogramación del viaje.

Sin embargo, de la lectura de la causa surge que a raíz del reclamo de los actores se labró un expediente administrativo ante la Oficina de Defensa del Consumidor, en el que las propuestas que ofreció la demandada a los actores no eran satisfactorias, pues no reunían las mismas condiciones que las pactadas y además no tenía en cuenta los tiempos y modo de trabajo de los

actores y en un caso debía abonar una penalidad (artículo 19 de LDC).

En otras palabras, no le basta al proveedor con formular una propuesta conciliatoria, sino que debe ser una reparación plena a los actores consumidores.

Pero, además debe remarcarse que en dicho expediente se sanciona a la demandada por vulnerar la ley de defensa del consumidor y se señaló que era reincidente con respecto a infracciones a la LDC.

Cabe agregar que la demandada en vez de allanarse a la demanda continúo desconociendo los reclamos de la actora.

En mérito a que se demostró que se trató de un contrato de venta de un paquete de pasajes turístico, con estadía, al que le es aplicable la ley de defensa del consumidor, y que no se prestó adecuadamente el servicio conforme las condiciones, términos y modalidades pactadas y en merito a la envergadura económica de la empresa <Persona 6>, el espacio en el que despliega su actividad comercial, y su conducta reticente a prestar el servicio en forma eficiente; sumado a ello el tiempo que tuvo para cumplir con su obligación y, máxime la oposición que tuvo tanto ante la oficina de defensa del consumidor y ante este propio tribunal al contestar la demanda, considero que existe daño punitivo.

La disuasión estaría dada para que en el futuro mejoren el servicio que brindan a los consumidores y tengan una mejor atención postventa.

De modo tal que el hecho del incumplimiento fue grave, además dada la posición importante de la demanda en el mercado turístico, y la reincidencia, considero

que es aplicable el artículo 52 bis de la LDC y corresponde una multa por la suma de $5.000.000, mas intereses a partir del dictado de la sentencia de Primera Instancia. El interés a aplicar es la tasa activa del Banco de la Nación hasta su efectivo pago.

Por ende, se admite el agravio.

III) Costas y Honorarios:

De conformidad a la manera de resolverse las cuestiones y en mérito a lo dispuesto por el artículo 282 del CPr., no alterándose la condición de vencida de la demandada, mantengo la imposición de costas y las regulaciones de honorarios de Primera Instancia.

Las costas de esta instancia en mérito al principio objetivo de la derrota (artículo 69 del CPr.), las impongo a la demanda vencida.

Por la labor desarrollada y la naturaleza del proceso, regulo los honorarios profesionales, del abogado de la parte actora <Persona 1> en un 30% del monto de los honorarios regulados en Primera Instancia, más la alícuota del IVA si correspondiere (artículo 13 ley XIII 4).

A la segunda cuestión, el Dr. Pis diez dijo:

Formula postulatoria:

1) Admitir los agravios de las actoras y fijar la indemnización por el rubro pasajes y paquete turístico en la suma de $8.519.140, y por daño punitivo en la suma de $5.000.000, más los intereses fijados en los considerandos.

2) Costas a la demandada vencida.

3) Regulo los honorarios profesionales, del Dr. <Persona 1> en un 30% y los del Dr. <Persona 3> en un 25%, ambos del monto de los honorarios regulados en

Primera Instancia, más la alícuota del IVA si correspondiere (artículo 13 ley XIII 4).

A la primera cuestión, la Dra. Robert dijo:

I.- Llegan las actuaciones a esta instancia, en virtud del recurso de apelación interpuesto por la demandada, y por la actora, contra la SD N° 187/24, que resolvió rechazar las excepciones de incompetencia y falta de legitimación pasiva opuestas por <Persona 7>, y hacer lugar parcialmente a la demanda, declarando en consecuencia resuelto el contrato y condenando a la accionada a abonarle a los actores, dentro del plazo de diez días, la suma de $7.474.011, más intereses y capitalización de pleno derecho. Reguló los honorarios de los letrados actuantes.

II.- Teniendo en cuenta la reciente sanción de la Ley V N° 203, que reglamenta el art. 169 de la Constitución Provincial, siendo que los antecedentes del caso y el contenido de la expresión de agravios han sido reseñados por el colega prevotante, a tales constancias remito con el fin de evitar repeticiones innecesarias.

III. Tratamiento de los agravios

III.1. Agravios de la actora:

III. 1.a. En su primer agravio, se queja del valor establecido para la restitución de los pasajes aéreos y estadía en hotel.

Coincidiré con el colega prevotante en el razonamiento efectuado para la resolución del agravio.

En este sentido, ha de destacarse además, que el actor efectuó en su demanda una estimación de los montos reclamados, y que el *a quo*, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido y la variación en la cotización de la moneda, recurrió a las facultades judiciales previstas

en el art. 167 CPr. cuantificando la partida, en la suma de $4.000.000, quejándose sobre dicha estimación la parte actora por lo que considera una reducción en esta partida.

Al respecto, sabido es que una vez determinada la responsabilidad en el caso, debe procederse a la cuantificación del daño, y en ese sentido, el juzgador debe obrar de acuerdo al principio de reparación plena (art. 1740 CCCN) y para determinar las partidas indemnizables, observar la principal pauta rectora que se encuentra establecida en el art. 772 CCCN, cuantificando los rubros al momento más cercano a la sentencia.

Con base en estos argumentos, la reducción del monto solicitado de $8.519.140 –monto que tiene por válido el *a quo*, sin perjuicio que luego lo reduce- luce contraria a dichas pautas objetivas y debe revocarse, admitiéndose el agravio.

Por coincidir con los fundamentos y la solución adheriré a la propuesta del colega prevotante respecto al agravio en el pto. II.1.a. Así lo voto.

III.1.b. En su segundo agravio, cuestiona el rechazo de la multa civil por daño punitivo.

Coincidiré también en este rubro con el colega que abre el acuerdo. A sus fundamentos agrego que el llamado “daño punitivo” consiste básicamente en una sanción, cuya finalidad es disuasiva, tanto para el agente dañador como para terceros. Se gradúa en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, y es independiente de otras indemnizaciones, siendo fijada a favor del reclamante. En puridad, no es un daño sino una sanción, también llamada sanción disuasiva o multa

civil disuasiva. Se encuentra previsto en el art. 52 bis de la LDC (ley 24240 modif. por 26361).

De la reseña de los hechos, que fueran por lo demás acreditados y la mera consideración que a la fecha, la parte actora no ha logrado percibir su acreencia, se advierte que la demandada sostuvo una conducta cuanto menos reprochable al realizar ofertas sin sustento que modificaban la prestación principal en desmedro de lo contratado por los actores, provocando que la actora se viera en la obligación de efectuar un reclamo administrativo y luego judicial.

En este sentido, el daño punitivo, se corresponde con el fin ejemplificador y sobre todo disuasivo, que persigue la ley, frente a comerciantes cuya conducta sea reprochable y no cumplan con sus obligaciones legales en forma acabada y efectiva, a fin que la situación no vuelva a repetirse y de las constancias de autos, -entre ellas la resolución ODC 31/22 que señala el carácter de reincidente de la firma- surge que <Persona 6> se encuentra dentro de esta categoría por lo que le cabe la multa prevista en el art. 52 bis.

Finalmente, dado que la cuantificación propuesta por el colega se encuentra dentro de las escalas que prevé el art. 47 inc. b) de la ley 24240, adheriré al voto precedente admitiendo el rubro daño punitivo y su cuantificación.

Por coincidir con los fundamentos y la solución propuesta por el Dr. Pis Diez, adhiero a la propuesta efectuada en el pto. II.1.b. y así lo voto.

IV. Llegado este estadio, corresponde hacer lugar al recurso de apelación de la parte actora, elevando el rubro daño patrimonial –restitución de pasajes y estadía

de hotel- en la suma de $8.519.140 con más los intereses fijados en el decisorio de grado y admitiendo el daño punitivo, que se cuantifica en la suma de $5.000.000 con más los intereses desde la sentencia de grado a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina hasta su efectivo pago.

Conformaré mi voto también con el colega prevotante en cuanto a las costas y honorarios de ambas instancias según la propuesta efectuada en el pto. III al que adhiero.

Por coincidir en los fundamentos y solución, adhiero a la fórmula postulatoria propuesta por el Dr. Manuel Horacio Pis Diez. Así lo voto.

A la segunda cuestión, la Dra. Robert dijo:

1) Admitir los agravios de las actoras y fijar la indemnización por el rubro pasajes y paquete turístico en la suma de $8.519.140, y por daño punitivo en la suma de $5.000.000, más los intereses fijados en los considerandos.

2) Costas a la demandada vencida.

3) Regulo los honorarios profesionales, del <Persona 1> en un 30% del monto de los honorarios regulados en Primera Instancia, más la alícuota del IVA si correspondiere (artículo 13 ley XIII 4).

En este estado, y de conformidad con lo establecido en los arts. 274 y 275 del CPr., se deja constancia que la decisión se adopta por mayoría, por lo que la Dra. María Marta Nieto no emite su voto.

Con lo que se dio por terminado el acto, quedando acordado dictar la siguiente **SENTENCIA**:

1) Hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por los actores (ID 1710242). Admitir los

agravios y fijar en la suma de $8.519.140 la indemnización por el rubro pasajes y paquete turístico, y en la suma de $5.000.000 por daño punitivo, más los intereses fijados en los respectivos considerandos.

2) Las costas de esta instancia se imponen a la parte demandada vencida.

3) Regulo los honorarios profesionales por los trabajos de esta instancia correspondientes al abogado de la parte actora, <Persona 1> en un 30% del monto de los honorarios regulados en Primera Instancia, más la alícuota del IVA si correspondiere (artículo 13 ley XIII 4).

4) Tener presente la reserva del caso federal formulada por la parte actora.

5) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL nro 52 DEL AÑO 2025
DEL LIBRO DE SENTENCIAS DEFINITIVAS "C"