



Poder Judicial de la Nación

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial

Sala D

4919/2023 HERNANDEZ QUINTANA, SANTIAGO PABLO c/
ALMUNDO.COM S.R.L. s/ SUMARÍSIMO.

Buenos Aires, 15 de julio de 2025.

USO OFICIAL

1. La sentencia de primera instancia dictada el 25.2.25, obrante en fojas digitales 354 (en adelante “fsd”), hizo lugar a la demanda promovida por Santiago Pablo Hernández Quintana contra Almundo.com S.R.L. (en adelante, Almundo) y Emirates Sucursal Argentina (en adelante, Emirates), a quienes condenó a abonar una indemnización equivalente al valor actual del pasaje oportunamente adquirido, en similares condiciones de temporada, itinerarios y escalas, a determinarse en la etapa de ejecución de sentencia, y que no pudo ser utilizado como consecuencia de la pandemia por coronavirus (COVID-19), con más intereses a la tasa pura del 6% anual desde el 10.12.19.

Asimismo, otorgó la suma de \$ 300.000 como resarcimiento por daño moral, con más intereses a la tasa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento a 30 días, sin capitalizar, desde el 1.3.23 (fecha de la audiencia de mediación y primera intimación

Fecha de firma: 15/07/2025

Firmado por: PABLO DAMIAN HEREDIA, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: GERARDO G. VASSALLO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIANA GRANDI, PROSECRETARIA DE CAMARA



#37656531#464041699#20250715140505799

de pago); pero rechazó la multa pretendida en concepto de daño punitivo.

Finalmente, les impuso las costas en su calidad de vencidos.

2. Todas las partes apelaron el pronunciamiento.

El actor fundó su recurso mediante el memorial incorporado en fsd. 363/365, que fue respondido por ambas demandadas en fsd. 379/383 y fsd. 385/396, respectivamente. Allí redujo su crítica a cuatro agravios: (i) la determinación deficiente del monto indemnizatorio; (ii) la falta de aplicación de intereses moratorios sobre el valor de los pasajes; (iii) la inadecuada cuantificación del daño moral; y (iv) la desestimación del daño punitivo.

De su lado, Almundo hizo lo propio con la presentación de fsd. 367/372, contestado por el actor en fsd. 398/402. Su queja puede sintetizarse en los siguientes puntos: (i) la incorrecta valoración de la responsabilidad acordada a su parte; (ii) la condena a abonar el daño emergente; (iii) el reconocimiento del daño moral, como así también por su elevada cuantía; (iv) los intereses estipulados; y (v) la imposición de costas.

Emirates fundó su recurso con el memorial incorporado en fsd. 367/377; pieza que fue respondida por el actor en fsd. 398/402. Los agravios propuestos por la mencionada compañía aérea estuvieron dirigidos a impugnar la sentencia en cuanto (i) consideró improcedente la aplicación realizada por la Juez *a quo* de la ley de Defensa del Consumidor, ante la prevalencia de la normativa aeronáutica, como así también (ya en su segundo agravio) respecto de la ley 27.563 (Ley de Sosténimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional), la cual, según su entender, no aplica al contrato de transporte internacional; (iii) por el supuesto incumplimiento de su parte, cuando según su parecer, Almundo es la única responsable de la reprogramación o el reembolso de los pasajes;



(iv) la improcedencia de la tasa de interés respecto de una sentencia fijada a valores actuales; y (v) otorgó una indemnización por daño moral pese a la ausencia de prueba específica. Ya al finalizar su presentación, volvió a reiterar el planteo de limitación de responsabilidad (v. pto. III).

Con fecha 28.3.25 dictaminó la señora Fiscal General propiciando la modificación de la sentencia respecto a la multa por daño punitivo que estimó procedente.

3. Se adelanta que la Sala examinará los agravios siguiendo el orden metodológico que considere adecuado para brindar un mejor desarrollo expositivo, lo que puede implicar intercalarlos e incluso tratarlos conjuntamente si fuese menester. Lo anterior se hará prestando atención a los aspectos que se crean conducentes para la correcta composición de la *litis* dejando de lado, aquellos que se juzgan tangenciales y sin proyección decisoria (conf. CSJN, Fallos 258:304; 262:222; 272:225; 278:271; 291:390; 297:140; 301:970; etc.).

Asimismo, se calificarán jurídicamente las pretensiones deducidas con abstracción de los fundamentos normativos invocados, o aún en ausencia de los mismos, ya que ello también es propio de la función de juzgar (CSJN, Fallos 324:2946; 26.8.2003; 326:3050; 329:4372; esta Sala, 8.6.2017, “Ogilvy & Mather S.A. c/ Tree Films S.A.”; *id.*, 9.5.2019, “Hojobar S.A. c/ Volkswagen Argentina S.A.”; *id.*, 15.10.2019, “Añon, Adrián Ariel c/ Asus y otros”; *id.*, 17.9.2020, “Betlux S.A. c/ AMX Argentina S.A.”; *id.*, 23.2.2021, “Nexus Negocios Informáticos S.A. c/ Cigliutti Guerini S.A.”; *id.*, 29.2.2022, “La Meridional Compañía Argentina de Seguros S.A. c/ Evaris S.A.”; *id.*, 6.9.2022, “Cáceres, Javier Humberto c/ Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A.”; *id.*, 9.2.2023, “Díaz, José Miguel y otro c/ Banco Itaú Buen Ayre S.A.”;



entre otros).

4. Antes de ingresar en su análisis, resulta adecuado reseñar los antecedentes fácticos sobre los cuales no pende discusión a esta altura del proceso.

Las partes son contestes en que el día 10.12.2019, por medio de la plataforma digital de la codemandada Almundo, el señor Hernández adquirió un pasaje aéreo en la aerolínea Emirates con destino a la ciudad El Cairo, Egipto, con escalas en Río de Janeiro y Dubai, por la suma total de \$ 100.128,99. La fecha de salida del vuelo fue programada para el día 7.10.2020 desde el aeropuerto de Ezeiza, con regreso para el 1.11.2020 y con destino al mismo lugar.

También fue reconocido de forma unánime que en la fecha pautada para emprender el viaje, estaban vigentes distintas medidas adoptadas por el Poder Ejecutivo Nacional que restringían la posibilidad de viajar al extranjero por haber sido dispuesto el cierre de fronteras a raíz de la pandemia por Covid 19. Estas medidas restrictivas impidieron todo tránsito aéreo y por consiguiente el vuelo previsto, lo cual motivó al actor a intentar reprogramar el viaje.

Identificado el escenario que en este estadio procesal aparece incontrovertido, cabe entonces ingresar en el análisis de las quejas formuladas por las distintas partes.

5. El primer agravio esbozado por la aerolínea se encuentra vinculado a la legislación aplicable al *sub lite*.

En este sentido, recuérdese que la magistrado de grado, con sólidos fundamentos, precisó que en el caso de autos “...no resulta aplicable la normativa establecida en el Código Aeronáutico sino la del derecho privado y en su caso la regulación prevista por la ley de Defensa del



Consumidor...”, enfatizando que resulta indiscutible que se está en presencia de una relación de consumo.

Asimismo, sostuvo que resultaba determinante para decidir lo establecido por el art. 28 de la ley 27.563 (Ley de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional).

Sin embargo, Emirates consideró que, a diferencia de lo argüido por la sentenciante, entre su parte y el actor existe un contrato de transporte aéreo de naturaleza internacional, que se encuentra regido: por el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional suscripto en Montreal en 1999; por el Código Aeronáutico de la República Argentina, y por la Resolución N° 1532/98 del ex Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos.

Asimismo, y al fundar su segundo agravio, se quejó por la errónea aplicación para responsabilizarla del artículo 28 de la ley 27.563 pues sostiene que aquella únicamente aplica al transporte aerocomercial de cabotaje.

Se adelanta que nada de lo anterior modifica lo resuelto en la instancia de grado.

Como primera cuestión, es útil recordar que, con el objeto de implementar medidas para el sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística nacional, fue dictada en el marco de la emergencia pública declarada por la ley 27.541 y de la ampliación de la emergencia sanitaria establecida por el decreto 260/20 (Covid 19) y sus modificatorias, la ley 27.563, publicada en el Boletín Oficial el 21.9.2020 y denominada “Ley de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional”.

Mediante la citada ley se reconocieron los derechos de los



consumidores ante reprogramaciones y cancelaciones ocurridas como consecuencia de la pandemia por coronavirus Covid-19.

En efecto, tal normativa prevé en su artículo 28 que las empresas de transporte, en cualquiera de sus modalidades, que se hubiesen visto afectadas o impedidas de prestar los servicios contratados con motivo de la pandemia por coronavirus COVID-19, y cuyos servicios hubiesen sido contratados mediante intermediarios, es decir, a través de los sujetos comprendidos en el artículo 4º, del decreto reglamentario 2.182/1972 de la ley 18.829, podrán ofrecer a los usuarios “reprogramar sus viajes o recibir un voucher para ser utilizado dentro de doce (12) meses desde la finalización de la vigencia de las restricciones ambulatorias y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el período de validez del voucher sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado” (el subrayado me pertenece).

De su lado, el artículo 29 de igual ley reza lo siguiente: “Las disposiciones previstas en este capítulo serán válidas para aquellos viajes o servicios que no hayan podido realizarse o prestarse con motivo de las restricciones ambulatorias dictadas por el Poder Ejecutivo en el marco de la pandemia por el coronavirus COVID-19 y hasta tanto dichas restricciones continúen vigentes. Es obligación de los sujetos comprendidos instrumentar los mecanismos necesarios para que los consumidores puedan ejercer los derechos previstos. El incumplimiento de lo dispuesto en este capítulo hará pasible a los prestadores alcanzados por la presente ley de las sanciones que les correspondan en virtud de la aplicación de la normativa específica que rija su actividad”.

Con lo cual, y a diferencia de lo postulado por la aerolínea, la



aplicación de la citada norma al *sub examine* no ofrece duda alguna, aun cuando, como en el caso, se trate de la adquisición de pasajes con anterioridad a su entrada en vigencia y se refieran a un vuelo internacional, ya que, como se dijo, aquella normativa regula justamente el derecho de los consumidores ante las reprogramaciones y cancelaciones de servicios por causas relacionadas con la pandemia originada en el Covid-19, como acontece en el *sub lite* (conf. art. 7 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, tercer párrafo; ley 27.563, Título IV, art. 27, aplicable a las empresas de transporte, “en cualquiera de sus modalidades”; en tal sentido, CNFed.Civ.Com, Sala I, causa 12.859/2021 del 29.12.2021, Sala III causas 4.114/2021, del 24.6.2021 y 8.093/2021, del 26.10.2021).

Así las cosas, la principal pretensión demandada estuvo bien ponderada a la luz de lo previsto por el art. 28 de la ley 27.563 y como concerniente a un caso de resolución contractual.

Fue por cierto con base en tal encuadre, que la sentencia de grado endilgó responsabilidad a ambas codemandadas.

Por lo demás, no puede soslayarse que, en definitiva, la resolución contractual prevista por el art. 28 de la ley 27.563 no requiere de motivación por parte del consumidor. Basta entonces con la manifestación de voluntad del mismo para hacer operativa la resolución del contrato y, como consecuencia de ello, el reembolso o restitución que fuera pertinente.

De lo cual se colige además que la obligación de restituir las sumas abonadas por los actores por la adquisición de los tickets aéreos frente a la cancelación de los vuelos no excluye la extinción de la obligación motivada por caso fortuito o fuerza mayor en tanto ello no exime al deudor de la restitución de lo pagado (conf. artículo 1732 del Código Civil y Comercial de la Nación) ni priva a los consumidores de su derecho de exigir el



reembolso del costo de los pasajes.

Lo anterior, es suficiente para desestimar las dos primeras quejas articuladas por Emirates.

6. En el primero de sus agravios, Almundo cuestionó la responsabilidad que como agente de viaje le fuera endilgada. En este sentido, sostuvo que su parte únicamente resultó ser una intermediaria entre los pasajeros y las aerolíneas, no siendo por lo tanto responsable por las modificaciones de las fechas de vuelo y/o políticas de reembolso de los productos contratados.

En la decisión de grado, la señora Jueza decidió responsabilizarla al concluir que no acreditó haber “...realizado las gestiones suficientes para lograr una solución satisfactoria para el pasajero...”. Y aún desde su rol de intermediaria, insiste “...era su obligación efectuar las diligencias básicas y que estaban a su alcance para que se pudiera concretar el viaje o en su defecto se aportara alguna solución alternativa, ya que ese era el servicio comprometido, aun cuando este suponía prestaciones de terceros...”.

Sin embargo, Almundo manifiesta haber realizado todo lo que estaba a su alcance como intermediaria, aduciendo que mal podría ser condenada su parte a devolver una suma de dinero que ni siquiera ingresó a sus arcas.

Veamos.

Tal como se desprende del escrito inicial, el accionante reclamó el reintegro del valor real de los pasajes adquiridos, con más los daños y perjuicios ocasionados.

Al sustentar su pretensión, el señor Hernández relató los reiterados reclamos que efectuó por distintos canales de comunicación ante la agencia



de viajes, a fin de obtener el cambio y/o reembolso de sus pasaje, y las múltiples y contradictorias respuestas que obtuvo por parte de la misma, hasta que finalmente le fue informado que su pasaje estaba perdido y que le sería reembolsado el 100% de la tarifa, tal como fuera informado por Emirates (v. escrito de demanda).

Sin embargo, insiste, pese a haber sido aceptada esa devolución, nunca recibió el reintegro total del dinero abonado.

Lo anterior, demuestra que, en el caso, no se está endilgando responsabilidad a la agencia de viaje por la cancelación del vuelo en sí sino por no haber agotado los esfuerzos para evitar que se produzca un daño mayor a los pasajeros, ni haber ofrecido propuestas acordes a los servicios contratados.

Como bien explicó esta Sala, en el fallo, “Lavia Ernesto c/ Despegar” del 11.6.2020, “...las agencias de viajes responden por las consecuencias del contrato, por la parte del servicio que toman a su cargo directamente; por el contrario, cuando actúan como intermediarias, responden de las faltas de su propia gestión (conf. CNCom., Sala A, 1/10/1987, “Hansen, Leonardo c/ Anahid Viajes S.R.L.”; *id.*, Sala C, 27/2/1995, “Antonini, Juan c/ Viajes Marsans Argentina S.A.”; CNCom., Sala E, 25/9/1997, “Argañaráz, Carlos c/ Cevitur S.R.L. s/ sumario”).”

“En otras palabras, una agencia de viajes no responde por la falta de cumplimiento de los compromisos asumidos por el operador del servicio turístico efectivo, pues no asume una obligación de resultado, sino la calidad de intermediaria en el negocio (conf. CNCom., Sala D, 17/12/1997, “Segurotti, Luciano c/ Centro Turístico S.A. s/ ordinario”) y, consiguientemente, está exenta de responsabilidad frente al usuario por las faltas propias de dicho operador siempre que, se insiste, hubiese la



agencia de viajes actuado como intermediaria y, como lo dispone la normativa indicada, haya cumplido su propia actividad con adecuación a la reglamentación (conf. CNCom., Sala E, 31/8/1993, Suárez, Ángel C/ Viajes Marsan Arg. Sacifi S/ Ordinario”))” (esta Sala, 11.6.2020, “Lavia, Ernersto c/ Despegar.com.ar S.A. s/ ordinario”, voto del Dr. Heredia).

En el caso, no se está imputando a la agencia la falta de cumplimiento de los compromisos asumidos por el operador, sino obligaciones que se encontraban a su cargo en su condición de intermediaria en el negocio.

En definitiva, la agencia era la cara del operador y quien interactuaba con este, por lo cual debía cumplir con su tarea de gestionar tanto la adquisición de los pasajes como, eventualmente, los trámites necesarios frente a la cancelación de los vuelos, para acercar al usuario una solución adecuada al momento, procurando la restitución del precio u otra alternativa que satisfaga al comprador.

Y si bien, no hay dudas que el actor mantuvo cierta comunicación en forma fluida con la agencia de viajes (v. al respecto los emails intercambiados por las partes, cuya autenticidad quedó probada con el peritaje informático), lo cierto es que en ningún momento, o al menos no fue demostrado, tuvo intención de reembolsar importe alguno.

En función de lo expuesto, no corresponde hacer lugar al agravio en este punto.

7. De su lado, Emirates también se agravia de la responsabilidad que le fuera endilgada.

Al respecto sostiene que su parte no puede ser responsabilizada por la inacción por parte de la agencia de viajes intermediaria, quien claramente era quien debía realizar las gestiones de reprogramación y/o



reembolso del ticket aéreo.

Lo cierto es que de manera dogmática y con escasos argumentos la aerolínea intenta desligarse de toda responsabilidad, pero sin esbozar algún argumento idóneo que convenza de lo contrario.

Principalmente en la decisión de grado se la encontró responsable por no haber puesto a disposición del pasajero de manera inmediata el importe abonado.

Pero en ningún momento de su memorial Emirates se encargó de rebatir esto, insistiendo en que todo era carga de la agencia de viajes. En otras palabras, no sólo no probó haber realizado reembolso alguno, carga que indefectiblemente recaía en su parte (arg. Cpr. 377 del Código Procesal), sino que, además, tampoco demostró haber mantenido conversaciones con aquella para demostrar que hubo de su parte un obrar diligente.

Por lo demás, no se desconoce que en el punto III de su memorial reitera el planteo de limitación de responsabilidad aludiendo a lo dispuesto en el Convenio de Montreal pero sin dar mayores fundamentos que convenzan a este Tribunal de modificar la decisión apelada.

Por ello, nada resta agregar, correspondiendo desestimar estos dos agravios de la aerolínea.

8. Superada la cuestión vinculada a la normativa aplicable al caso como a la responsabilidad atribuida, corresponde ahora abordar los agravios propuestos por las partes vinculados a la procedencia o no de los daños reclamados, como a la extensión de esas indemnizaciones.

(a) Daño material

El actor se queja por cuanto, si bien la sentencia de grado reconoce el derecho del actor a la restitución del valor actualizado, no establece



parámetros claros ni inmediatos para su determinación, remitiendo su cuantificación, a la etapa de ejecución de sentencia.

De su lado, Almundo, insistiendo con fundamentos que en nada refieren al daño emergente en sí sino más bien a seguir cuestionando su responsabilidad, invoca que únicamente debería ordenarse la restitución del dinero abonado por el actor (aunque en su memorial confunde y habla en forma plural), con más los intereses.

Ahora bien, aun cuando ninguna de las partes invocó los fundamentos que siguen, es claro que, por un lado, Almundo impugnó la procedencia, mientras que ambas cuestionaron la cuantía de la condena en este punto, una por ser excesiva, y la otra por falta de precisión.

Analizada la cuestión, corresponde modificar la condena por “daño material”.

Es que, en el caso, el señor Hernández reclamó el reintegro de “...*la suma del monto actualizado de los pasajes, más los correspondientes intereses desde la fecha en que fue cancelado el vuelo hasta el día del efectivo pago...*” (ver pto VI del escrito de inicio).

Y, como se viene diciendo a la resolución del referido subyacente contrato de consumo se llega por decisión voluntaria de la parte actora (art. 28 de la ley 27.653) y sin que pueda juzgarse culpable a su adversaria de la cancelación de los pasajes aéreos habida cuenta el carácter de caso fortuito o fuerza mayor que tuvo la pandemia (arg. arts. 955, 956 y 1730, CCyC; Rivera, J., *Los contratos frente a la pandemia*, en AA.VV., “COVID19 y Derecho – Contratos”, Buenos Aires, julio 2020, p. 3; Papa, R., *El flagelo del coronavirus y su impacto en la concertación y ejecución de transacciones mercantiles: aproximaciones preliminares*, en AR/DOC/764/2020; Hersalis, M., *Los impactos del COVID-19 sobre la*



contratación en el marco de las medidas adoptadas por las autoridades nacionales, en AA.VV., “COVID19 y Derecho – Contratos”, Buenos Aires, julio 2020, p. 80).

En ese escenario, resulta ajustado a derecho que el reembolso o restitución a cargo de la aerolínea, que se encontraba a cargo de la agencia intermediaria como obligación emergente del mandato con representación antes referido, se concrete en lo pagado por el demandante para solventar los precios de los tickets aéreos y de acuerdo a la “moneda de pago” (local) pues, en los casos en que la responsabilidad no puede determinarse, resulta *“...pertinente la devolución (refund) en la moneda y por el monto recibido, más bien que en la moneda fijada en la obligación...”* (Nussbaum, A., ob. cit., p. 566, texto y nota n° 307; CNCom., Sala E, 27.8.2024, “Caminos Damián Lucas y otro c/ Despegar.com.ar S.A. s/ ordinario”, voto del Dr. Heredia).

Se recuerda en este punto, que en el fallo que se acaba de citar, el Dr. Heredia, con la adhesión del Dr. Vassallo, ambos como jueces subrogantes de la Sala E, sostuvo que *“...el contrato de intermediación por el cual una agencia de turismo se obliga a procurar en favor de un cliente o usuario, a cambio de una contraprestación, la contratación de un servicio turístico y en el que se aprecia, según una consolidada doctrina, un mandato con representación por el cual la agencia contrata -en nombre y no solo por cuenta de su cocontratante- el singular servicio turístico que corresponda (conf. Gitto, M. “Turismo enuovi contratti”, en la obra dirigida por Napolillo, E., I Nuovi Contratti, Casa Editrice La Tribuna, Piacenza, 2002, p. 417)”*.

“El contrato de consumo subyacente, cronológicamente posterior a los precedentemente descriptos, es el que vincula al prestador directo con



el cliente o usuario (turista), por el cual este último paga a aquél un precio a cambio de un servicio turístico determinado (hospedaje, viaje combinado, etc.)”.

“Cuando el escenario contractual precedentemente descrito se vincula a la contratación internacional de servicios turísticos, es decir, entre un cliente o turista con residencia en un país y un proveedor directo de otro, resulta habitual que el referido contrato de consumo subyacente tenga una “moneda de contrato” diferente a la “moneda de pago”.

“Es decir, el cliente o turista contrae una obligación en una moneda distinta a la del lugar de pago, siendo ello habilitado por la ley del domicilio del turista”.

“Tal fenómeno, ciertamente, no es propio de los contratos turísticos internacionales, sino común a muchas otras contrataciones transnacionales, habiendo sido adecuadamente descrito por la doctrina desde antaño”.

“En efecto, como lo explicó Arthur Nussbaum hace ya más de 70 años, cuando se ha contraído una obligación en moneda extranjera distinta a la del lugar de pago, la ley de esta plaza frecuentemente dispone que, a falta de estipulación expresa en contrario, el deudor puede efectuar el pago en moneda local equivalente a la suma estipulada. Esta regla del pago en moneda local (local payment rule), conocida con el nombre “derecho de sustitución”, concede simplemente un privilegio al deudor, que trae como consecuencia una disminución de la demanda de cambio extranjero, que es deseable desde el punto de vista del interés público. Y tal sustitución -precisa A. Schoo, en su anotación al citado autor alemán- no opera a título de novación, sino de equivalencia, pues no se produce la transformación de una obligación que desaparece en otra que nace;



tampoco implica una obligación alternativa, sino una alternativa de pago, toda vez que el objeto de la prestación se halla consignado “ab initio” en el título de la obligación; no es una dación en pago, puesto que la entrega de moneda nacional constituye jurídicamente un pago y no una “datio in solutum”; y, en fin, la obligación, siendo esto lo importante, engloba implícitamente dos tipos de moneda: una la pactada, que determina el monto de la obligación, y otra, de pago, que puede ser variable según el lugar donde se lleve éste a cabo (conf. Nussbaum, A., Derecho Monetario Nacional e Internacional, Buenos Aires, 1954, ps. 500/501, texto y nota)”.

La relación jurídica examinada en autos, esto es, el contrato subyacente que se acordó con la intermediación de la demandada, se ajustó a la modalidad expuesta en los párrafos precedentes, ya que: (a) los precios de tickets aéreos habrían de ser pagados al respectivo proveedor, como es obvio, en moneda extranjera (moneda del contrato); y (b) lo efectivamente abonado por dicha parte para hacer frente a tales precios fueron cantidades equivalentes de pesos (moneda de pago), mediante la utilización de una tarjeta de crédito, y en cuotas, tal como surge de la facturas emitida por Almundo que fue acompañada con la demanda como prueba documental.

Ahora bien, la regla de pago en moneda local se refiere al “cómo” antes que al “*quantum*” del pago (conf. Nussbaum, A. ob. cit., ps. 504/505).

En tal sentido, surge que la parte actora pagó en concepto de “precio” el 10.12.2019 la suma total de \$ 80.703,63 (descontados, claro está, los montos correspondientes a impuestos, tasas y cargos).

Así pues, de acuerdo a la cotización oficial del dólar estadounidense (Banco de la Nación Argentina, tipo comprador) que rigió en la fecha indicada de \$ 58,10 por cada unidad de dicha divisa, la parte actora destinó un total de \$ 80.703,63 (moneda de pago) para gozar de U\$S 1.389,04



(moneda del contrato) con el fin de cancelar los precios de los respectivos pasajes.

Por consiguiente, las demandadas están obligadas a restituir al actor el equivalente en pesos de los apuntados U\$S 1.389,04 pues, como se dijo, el reembolso a cargo de dicha parte debe concretarse en la “moneda de pago” (local), cabiendo desestimar que lo sea en la “moneda del contrato”.

Bajo tal perspectiva, se juzga adecuado que las demandadas sean condenadas a restituir a la actora la suma de pesos necesaria para adquirir U\$S 1.389,04 a la cotización promedio entre el valor fijado por el Banco de la Nación Argentina (tipo vendedor), incrementado en un 30% en concepto de percepción autorizada por la Resolución General de la AFIP n° 5617/2024; calculado a la fecha del efectivo pago.

A la cantidad respectiva, habrá de añadirse intereses a la tasa del 8% anual desde la fecha de notificación de la demanda, hasta la del vencimiento del plazo de diez días fijado para el pago de la sentencia en la instancia anterior y, de ahí en más, en caso de incumplimiento los intereses correrán a la tasa que percibe el Banco de la Nación en sus operaciones de descuento comercial a treinta días, sin capitalizar (conf. CNCom. en pleno, 24/12/1994, “S.A. La Razón”; CNCom. en pleno, 25/8/2003, “Calle Guevara, Raúl s/ revisión de plenario”).

Por otra parte, la lectura de la documentación acompañada en la causa revela que la parte actora también pagó diversas sumas en el concepto general de “*impuestos, tasas y cargos*” que unitariamente le liquidó la demandada.

Concretamente, por tal concepto general fue liquidada y pagada la suma total de \$ 19.425,35 (v. factura anexada como prueba documental emitida por Almundo).



Se advierte que ninguna de las accionadas explicó la pertinencia y composición de esas sumas unitariamente liquidadas, por lo que, en ausencia de razones que indiquen lo contrario, ha de entenderse que incurrió en déficit informativo, configurativo de una falta de gestión propia. Al respecto, cabe observar que corresponde a las agencias de viajes dar información completa sobre la cotización y detalles del servicio contratado (art. 4° de la ley 24.240 y art. 1100, CCyC; art. 13 del decreto 2182/1972 y Anexo I de la Res. n° 256/2000 de la Secretaría de Turismo de la Nación), sin que se supla esa carga informativa con la existencia de un link en la página web de la empresa respectiva que remita a las condiciones generales de contratación (CNPenal Económico, Sala, 22/10/2008, “Despegar.com.ar S.A.”, LL 2009-A, p. 377, con nota de Casares, M. y Vignola, M., *Turismo y contratación por medios informáticos*).

En tal marco, no pudiendo reputarse que asista a las demandadas una “*causa retendi*” con relación a lo que cobraron a título de “*impuestos, tasas y cargos*”, la resolución contractual declarada en autos las obliga igualmente a también reembolsar las cantidades pagadas por la parte actora por dicho genérico concepto, solución que tiene apoyo en la articulación de los arts. 4 y 10 bis, inc. “c”, de la ley 24.240 (conf. Picasso, S. y Vázquez Ferreyra, R., *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*, Buenos Aires, 2009, t. I, p.72).

Consiguientemente, juzgo que en este particular aspecto las demandadas sean condenadas a pagar la suma de \$ 19.425,35.

Esta última cantidad llevará intereses a partir de la fecha de notificación de la demanda y hasta el efectivo pago, a la tasa que percibe el Banco de la Nación en sus operaciones de descuento comercial a treinta días, sin capitalizar (conf. CNCom. en pleno, 24/12/1994, “S.A. La



Razón”; CNCom. en pleno, 25/8/2003, “Calle Guevara, Raúl s/ revisión de plenario”).

Con tales alcances se modifica la sentencia de grado en este punto.

(b) Daño moral

Tanto Almundo como Emirates cuestionaron la procedencia de este rubro y su cuantía; mientras que el actor únicamente se agravió por el insuficiente alcance y por la inadecuada cuantificación.

Sobre el particular, las codemandadas sostuvieron, aunque con distintos argumentos, la improcedencia de la reparación de \$ 300.000 concedida por ese concepto en la instancia anterior, dado que no se produjo prueba alguna que lo acredite. Subsidiariamente, cuestionó también Almundo el monto acordado por considerarlo excesivo.

Conviene recordar, ante todo, que el actor adujo en su demanda que el resarcimiento de que se trata se justificaba en “...*haber tenido que soportar el trato poco profesional de la agencia de viajes, que implicó numerosas llamadas telefónicas y correos infructuosos...*”, agregando que “...*la falta de disposición para encontrar una solución para el viaje ha creado una situación de incertidumbre y frustración...*”.

Ahora bien, ninguno de estos argumentos explicitados en la demanda justifica la admisión del resarcimiento del daño moral.

La imposibilidad de usar los pasajes aéreos no fue el resultado de un incumplimiento contractual imputable a la conducta de las demandadas, sino el fruto de una pandemia catalogable como caso fortuito o fuerza mayor con aptitud, por tanto, para eximir cualquier responsabilidad suya por daños (arts. 955, 956 y 1730, CCyC).

Por otra parte, la resolución basada en el art. 28 de la ley 27.563 tampoco puede dar lugar al resarcimiento del daño moral, toda vez que no



se trata de una extinción del contrato fundada en incumplimiento culpable alguno, sino en un acto voluntario del consumidor o usuario que ha perdido el interés en el cumplimiento por vía de la reprogramación del servicio según lo prescripto por tal norma.

A la luz de lo anterior, no puede inferirse la posibilidad de un daño moral resarcible.

En tal sentido, se insiste, contrariamente a lo sostenido en la demanda, cualquier zozobra espiritual que pudo afectar a los actores no fue el fruto de las conductas contractuales de las demandadas, sino de la extraordinaria situación que causó el coronavirus COVID-19 a nivel mundial, frente a la cual las empresas aéreas y las agencias de turismo no tenían opciones.

Pero aun si se hiciera abstracción de lo anterior, la falta de prueba del daño moral conspira contra la admisión de su resarcimiento.

En efecto, el art. 1741, CCyC, contiene una regulación unitaria del daño extrapatrimonial, aplicable por igual a las dos órbitas de la responsabilidad, la contractual y la aquiliana; y siempre debe ser probado por quien reclama su reparación, de acuerdo con las reglas generales de la carga de la prueba, en tanto no exista una presunción legal al respecto o pueda presumírsele judicialmente (conf. Pizarro, D. y Vallespinos, C., *Tratado de responsabilidad civil*, Buenos Aires – Santa Fe, 2018, t. I, ps. 216/219, n° 74; Picasso, S. y Sáenz, L., *Tratado de Derecho de Daños*, Buenos Aires, 2019, t. II, ps. 560 y 562; Molina Sandoval, C., *Derecho de Daños*, Buenos Aires, 2020, ps. 350/351, n° 187). Así pues, particularmente en lo que concierne a la materia contractual, el Código Unificado de 2015 no ha innovado en la jurisprudencia tradicional de esta alzada mercantil que indicaba que el perjuicio extrapatrimonial no se presumía y era carga del pretensor su prueba concreta (CNCom., Sala D,



13/4/2007, “Mazzeo, Héctor Horacio c/ Círculo de Inversores S.A. de ahorro para fines determinados s/ ordinario”; íd., 13/4/2007, “Lazarte, Antonio Sergio c/ Autocompra Plus y otro s/ ordinario”; íd., 23/8/2007, “Ocampo, Antonio c/ Fiat Auto Argentina S.A. y otro s/ ordinario”; íd., 19/11/2008, “Marchesano, Gustavo Luis c/ Banco Hipotecario S.A. s/ ordinario”; íd., Sala A, 11/9/2001, “Tomás, Celestino Antonio c/ Compañía Sur Seguros de Vida S.A. s/ ordinario”).

Con lo que va dicho que, no pudiendo presumirse en el caso la existencia de un daño moral, la ausencia de prueba sobre su existencia ha de resolverse en contra de la admisión de la pretendida indemnización.

Por lo demás, tampoco puede inferirse la posibilidad de un daño moral resarcible nacido del hecho de haber tenido el actor que iniciar una mediación prejudicial y un proceso judicial, que, según sus propias palabras, “...*ha causado un desgaste emocional y angustia que deben ser reparados...*” (v. escrito de demanda), Esto último es así porque, como regla, la molestia, inquietud o incertidumbre que puede causar el trámite de cualquier actuación extrajudicial o judicial no es, como regla, determinante de un daño moral (CNCom., Sala D, “Scheimberg, Samuel s/ sucesión y otros c/ The First Nacional Bank of Boston s/ ordinario”, sentencia del 11/5/2009; íd. 7/8/12, “Maffei, Ricardo Emilio y otro c/ Vallejo y Cía. Sociedad de Bolsa S.A. y otros s/ ordinario”); y si bien excepcionalmente podría llegarse a una conclusión distinta si se juzgase acreditado que el actor o el demandado obraron con abuso del derecho en la demanda o en la defensa, respectivamente, o bien en los actos del proceso (CNCom., Sala D, 11/5/09, “Scheimberg, Samuel s/ sucesión y otros c/ The First Nacional Bank of Boston s/ ordinario”; íd. 4/6/09, “La Meridional Compañía Argentina de Seguros S.A. c/ Botazzi, Eduardo Pablo s/ ordinario”; íd.



29/7/09, “Gasulla, Eduardo y otro s/ Altos Los Polvorines S.A. y otros s/ sumario”; íd. 31/8/10, “Jacobez, J. H. c/ Volkswagen Compañía Financiera S.A.”; íd. 29/11/10, “De Abajo, Mónica Isabel c/ Karasik, David s/ sumario”), nada de ello ha ocurrido en la especie.

Por ello, es que se hará lugar al recurso de las demandadas en este punto, tornándose, en consecuencia, de abstracto tratamiento la queja vertida por el actor.

(c) Daño punitivo:

La sentencia de la anterior instancia rechazó la multa prevista por el artículo 52bis, ley 24.240, y ello motivó la queja de la parte actora.

Esta Alzada ha destacado en varias ocasiones (CNCom., Sala D, causas “Castañón Alfredo José c/ Caja de Seguros S.A. s/ ordinario”, sentencia del 9/4/2012; “Errico, Néstor Omar y otro c/ Galeno S.A. s/ ordinario”, sentencia del 28/6/2012; “Liberatore, Lydia c/ Banco Sáenz S.A. s/ ordinario”, sentencia del 31/8/2012; “Quiroga Lavie, Humberto c/ Standard Bank Argentina S.A. s/ ordinario”, sentencia del 4/2/2013; entre muchas otras), que la aplicación de la multa civil de que se trata tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de particular gravedad (CNCom., Sala A, 9/11/2010, “Emagny S.A. c/ Got SRL y otro s/ ordinario”; Stiglitz, R. y Pizarro, R., *Reformas a la ley de defensa del consumidor*, LL 2009-B, p. 949; Nallar, F., *Improcedencia de los daños punitivos en un fallo que los declara procedentes*, LL 2009-D, p. 96; Brun, C., *Los llamados daños punitivos en la nueva Ley de Defensa del Consumidor*, DJ 2008-II, p. 369; Furlotti, S., *Los daños punitivos: sentido y alcance del art. 52 de la ley 24.240*, LL Gran Cuyo 2010, octubre, p. 819), en los que el sujeto hubiera actuado con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia- no siendo suficiente el mero



incumplimiento de las obligaciones “legales o contractuales con el consumidor” mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos (conf. Trigo Represas F., *La responsabilidad civil en la nueva ley de defensa del consumidor*, LL del 3/5/2010; Colombres, F., *Los daños punitivos en la ley de defensa del consumidor*, LL 2008-E, p. 1159; Rua, A., *El daño punitivo en la reforma de la ley de defensa del consumidor*, LL 31/7/2009; Elías, A., *Daño punitivo: derecho y economía en la defensa del consumidor*, en la obra de Ariza, A. [coordinador], “La reforma del régimen de defensa del consumidor por la ley 26.631”, Buenos Aires, 2009, p. 141, espec. p. 153).

En definitiva, se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Es decir, sólo procederá ante la ocurrencia de un hecho grave realizado con intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares.

Tales extremos, por lo demás, deben ser acreditados por quien pretende la imposición de la multa civil (art. 377 del Código Procesal), y en la especie ello no aparece cumplido, pues nada se ha demostrado nítidamente en orden a un especial comportamiento expresivo de dolo o culpa grave, que justifique la aplicación de la multa civil de que se trata. Ello, aun cuando en el caso ha quedado admitido que la agencia de viajes recurrente sólo efectuó frente a Emirates gestiones mínimas e ineficaces en favor del actor, pues no demuestran ellas un propósito deliberado o de total desprecio al usuario (véase en análogo sentido: CNCom., Sala D,



3/10/2023, “Molinari, Alejandro Iván c/ Despegar.com.ar. S.A s/ ordinario”).

Por consiguiente, no se hará lugar a la pretensión del actor en este punto.

(d) Intereses

El actor se agravió de que, si bien el sentenciante fija la obligación de devolver el valor actualizado del valor de los pasajes, omitió aplicar intereses moratorios.

De su lado, Emirates cuestionó la fecha desde la que se computan los accesorios -10.12.2019 (fecha de compra del ticket aéreo)- cuando en rigor la sentencia está fijando una condena a valores actuales.

Almundo, también se quejó postulando que “...estipular intereses sobre el valor de los pasajes de avión actualizados no hace más que una doble actualización...”.

Tiene dicho esta Sala que cuando se trata de indemnizaciones fijadas a valores actuales debe aplicarse una tasa pura por el período que va desde la ocurrencia del perjuicio hasta la fecha de la sentencia de primera instancia, que es la fecha a la que fue determinado el resarcimiento y de ahí en más tasa activa del Banco de la Nación Argentina (CNCom. Esta Sala, 12.9.24, “López Cristina Cerefina c/ Swiss Medical S.A. s/ Sumarísimo”; entre otros).

Tal como surge del apartado (a) de este punto 9, se ordenó allí “...añadirse intereses a la tasa del 8% anual desde la fecha de notificación de la demanda, hasta la del vencimiento del plazo de diez días fijado para el pago de la sentencia en la instancia anterior y, de ahí en más, en caso de incumplimiento los intereses correrán a la tasa que percibe el Banco de la



Nación en sus operaciones de descuento comercial a treinta días, sin capitalizar...”.

En función de la condena que aquí queda propiciada, en donde se modifican los intereses como así también la fecha de su cómputo, las quejas de los apelantes devienen de abstracto tratamiento.

9. Finalmente, se quejó Almundo por la condena en costas.

La modificación parcial de la sentencia de grado que se propicia, impone adecuar la distribución de costas efectuada en la anterior instancia en orden a lo previsto por el art. 279 CPCCN.

Como ha dicho la Sala en la causa “ABB S.A. c/ Nobleza Picardo S.A.I.C. y F. s/ ordinario” (esta Sala, 16.10.2009; voto del Dr. Heredia), aun cuando la demanda progrese desde lo numérico sólo parcialmente, la noción de vencido que aprehende el art. 68 del Código Procesal ha de ser fijada con una visión sincrética del juicio, y no por análisis aritméticos de las pretensiones y los resultados.

Con tal base, es procedente que las costas sean impuestas íntegramente a la parte que se opuso negando la procedencia de la pretensión, pues aunque el pedido fuera exagerado cuantitativamente, la litis resultó igualmente necesaria al no haber la parte demandada pagado aquello procedente (CNCom. Sala D, 30.7.1982, LL 1982-D, p. 465; íd. Sala D, causa n° 43.072 “Toledo, Rolando de Carmen c/ Navarro, Miguel Ángel s/ordinario”, sentencia del 10.4.2007; íd. Sala D, 3.10.2007, “Ferreyra Edgardo Leopoldo c/BBVA Banco Francés S.A. s/ordinario”; íd. 5.6.2008, “Gaggero, Mercedes Anselma c/Banco Patagonia Sudameris S.A.”; Morello, A., Códigos Procesales en lo Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires y de la Nación, comentados y anotados, T. II-B, p. 112, La Plata-Buenos Aires, 1985; Highton, E. y Areán, B., Código



Procesal Civil y Comercial de la Nación, concordado con los códigos provinciales. Análisis doctrinal y jurisprudencial, T. 2, páginas 60/61, Buenos Aires, 2004).

De igual manera se tiene dicho que en los daños y perjuicios, las costas deben imponerse a la parte que con su proceder dio motivo al pedido resarcitorio, de acuerdo con una apreciación global de la controversia y con independencia que las reclamaciones del demandante hayan progresado parcialmente en relación con la totalidad de los rubros o montos pretendidos, sin que quepa sujetarse en esta materia a rigurosos cálculos aritméticos (esta Sala, “Álvarez de Cardarelli, Olga Irene c/ Universal Assistance S.A.”, 3.11.2016; íd., “De Paoli, María Cristina c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires”, 3.11.2016; íd., “Da Costa, Avelino Luis c/ Federación Patronal Seguros S.A.”, 20.12.2016; íd., “Serviur S.A. c/ Serus Construcciones S.R.L.”, 27.12.2016; íd., “Sperlungo, Daniel Rodolfo c/ Aparicio, Diego Adrián”, 29.12.2016; íd., “Pérez, Susana c/ HSBC Bank Argentina S.A.”, 13.6.2017; íd., Esteve, Jorge Alberto c/ Siemens S.A.”, 18.9.2018; íd., Monachesi, Carlos Alberto c/ CTI Compañía de Teléfonos del Interior S.A.”, 28.3.2019; íd., “Betalux S.A. c/ AMX Argentina S.A.”, 17.9.2020)” (esta Sala, 8.3.2022, “Romano, Mirta Lidia c/ Ideas y Conceptos S.A. (Amoblamiento Reno) s/ ordinario”; n° 22974/2017, voto Dr. Garibotto).

En efecto, por todo lo hasta aquí expuesto, Almundo y Emirates resultan vencidas en lo sustancial de la acción, por lo que ambas deberán cargar con las costas del proceso (art. 68, primer párrafo del Código Procesal).

Las costas de Alzada, en cambio, se distribuirán en el orden causado por mediar vencimientos parciales y mutuos (art. 71, cpr).



10. Previo a finalizar, corresponde emitir cierta precisión en punto al alcance de la condena que aquí se propicia.

No obstante que, en principio, en un litisconsorcio facultativo, cada uno de los litisconsortes actúa en forma autónoma, de donde los recursos interpuestos sólo benefician a quienes los dedujeron, tal postulado admite excepciones que se vinculan con el tenor de las defensas introducidas en los agravios.

De tal modo, si éstas contienen fundamentos de carácter general o comunes, porque atañen a la esencia de la relación jurídica, y son estimadas en el fallo de alzada, los efectos de la revocatoria del fallo de primera instancia afecta a un extremo en que se halla interesado un codeudor que no ha apelado la sentencia, repercutiendo el éxito del litisconsorte recurrente sobre el inactivo (conf. CNCiv. Sala A, 7/8/96, "Sosa, José Rodolfo c/ Estacionamiento Ayacucho 1132 S.R.L. s/ daños y perjuicios"; Highton, E. y Areán, B., *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación - Concordado con los códigos provinciales. Análisis doctrinal y jurisprudencial*, Buenos Aires, 2004, t. 2, p. 301).

Bajo tales premisas, la modificación del fallo que se propicia en punto a la cuantía del daño material (en lo que respecta al reembolso del ticket aéreo) alcanzará también a Emirates.

11. Por todo lo hasta aquí expuesto, se **RESUELVE**:

(a) Admitir parcialmente el recurso interpuesto por el actor con el efecto de modificar la cuantía del daño material con el alcance que surge del pto. 8, apartado a.

(b) Admitir parcialmente los recursos de Emirates y Almundo y, en consecuencia, revocar la indemnización otorgada por daño moral.



(c) Confirmar el pronunciamiento en todo lo demás que no fue materia de apelación.

(e) Imponer las costas en función de lo ordenado en el punto 9 de éste pronunciamiento.

(f) Diferir la regulación de honorarios hasta tanto sean fijados los de la instancia anterior.

Notifíquese electrónicamente, cúmplase con la comunicación ordenada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (ley 26.856 y Acordadas 24/13 y 10/2025), y remítase el soporte digital del expediente –a través del Sistema Judicial y mediante pase electrónico- a la Mesa General de Entradas, a fin de que por su intermedio sea devuelto al Juzgado de origen.

Firman los suscriptos por hallarse vacante la vocalía n° 12 (art. 109, RJN).

Pablo D. Heredia

Gerardo G. Vassallo

Mariana Grandi

Prosecretaria de Cámara

