

## La imposibilidad de acceder en el extranjero al alquiler del vehículo que había sido reservado con antelación determina, razonablemente, un perjuicio moral para el actor

La imposibilidad de acceder en el extranjero al alquiler del vehículo que había sido reservado con antelación determina, razonablemente, un perjuicio moral para el actor

La imposibilidad de acceder en el extranjero al alquiler del vehículo que había sido reservado con antelación determina, razonablemente, un perjuicio moral para el actor Fuente: doc\_01\_2026\_0001.html Partes: Castro María Agustina y otro c/ Despegar.Com.Ar S.R.L. s/ ordinarioTribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo ComercialSala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: DFecha: 10 de julio de 2025Cita digital: dj157207157207157207Voces: DAÑOS Y PERJUICIOS ? DAÑO MORAL ? INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL ? DAÑO PUNITIVO ? PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ? CODIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIONLa imposibilidad de acceder en el extranjero al alquiler del vehículo que había sido reservado con antelación determina, razonablemente, un perjuicio moral para el actor. Cuadro de rubros indemnizatorios.Sumario:1.-El contrato internacional de consumo que se concluye precedido de una oferta, una publicidad o actividad realizada en el Estado del domicilio del consumidor (tal el caso sub examine), se rige por el derecho que impera en dicho domicilio (art. 2655, inc. a , CCivCom.).2.-No existen en nuestra legislación, empero, normas específicas relativas a los contratos internacionales de consumo concluidos electrónicamente. Por lo tanto, corresponde estar a lo que disponía el régimen legal de las agencias de viajes al tiempo de los hechos (art. 7 , CCivCom.); régimen legal que estaba integrado por la ley 18.829 (hoy derogada en virtud de lo dispuesto por el art. 349 del dec. 70/2023, B.O. del 21/12/2023) y por el dec. 2182/72 (no derogado hasta el día de la fecha), sin perjuicio de la aplicación, en cuanto corresponda, de las normas tutelares de los derechos del consumidor, dado que, como ya se señaló, no hay discusión en punto a que entre las partes existió un contrato de consumo y porque, en cualquier caso, es lo que viene impuesto en función de una adecuada exégesis, toda vez que la ley 18.829 y el dec. 2182/72 conformaron un estatuto especial susceptible de ser integrado con las aludidas normas tutelares.3.-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, solo responden de las faltas de su propia gestión. 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 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.4.-Este Tribunal de Alzada ha admitido la reparación del perjuicio extrapatrimonial por el incumplimiento de la prestación ofertada y aceptada vía web con suficiente aptitud para colocar a la víctima en una situación de desasosiego y angustia por la frustración de su proyecto de viaje.5.-La imposibilidad de acceder en el extranjero al alquiler del vehículo que había sido reservado con antelación determina, razonablemente, un perjuicio moral, al frustrarse la finalidad general o la causa fin particular perseguida por el interesado.6.-La procedencia del daño punitivo tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de particular gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, 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, que obviamente debe ser claramente acreditada por quien pretende la imposición de la multa civil de que se trata (art. 377 del CPCCN.).7.-A los fines de analizar la procedencia del daño punitivo, debe tenerse en consideración no sólo los hechos que justificaron la demanda, sino también aspectos tales como el tipo de producto o servicio implicado; la naturaleza de la alteración sufrida; la reprochabilidad de la conducta y la situación económica del sujeto multado; si se trata o no de hechos reiterados; la ganancia obtenida por el responsable; etc.; todo ello apreciado con un criterio severo a fin de que la multa de que se trata no sea la vía para provocar un enriquecimiento injusto del consumidor.8.-La imposición de las costas se funda en el criterio objetivo del vencimiento, lo que implica que el peso de las costas debe ser soportado por quien provocó una actividad jurisdiccional sin razón suficiente. N.R.: Sumarios elaborados por Ricardo A. Nissen.Fallo:En Buenos Aires, a los 10 días del mes de julio de 2025, se reúnen los Señores Jueces de la Sala D de la Excelentísima Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal, con el autorizante, para dictar sentencia en la causa «CASTRO, MARÍA AGUSTINA Y OTRO C/ DESPEGAR.COM.AR S.R.L. S/ ORDINARIO», registro n° 24350/2022, procedente del Juzgado n° 17 del fuero (secretaría N° 34), en los cuales como consecuencia del sorteo practicado de acuerdo con lo previsto por el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden, Doctores:Heredia y Vassallo.Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver:¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?A la cuestión propuesta, el Señor Juez de Cámara, doctor Heredia dijo:1°) María Agustina Castro y

Elián Gatto promovieron la presente demanda contra Despegar.com.ar S.A. imputándole el incumplimiento del contrato de alquiler de un vehículo reservado con la empresa «Avis» a través del sitio web <http://www.despegar.com.ar>, el que estaba previsto para ser utilizado del 14 al 18 de octubre de 2021 en Miami, Estados Unidos de Norteamérica. Alegaron que al concurrir a la oficina perteneciente a «Avis», situada en la dirección indicada al efectuar la reserva, en el día y horario previsto, aquélla se encontraba desocupada y que, al comunicarse telefónicamente con dicha empresa, les fue informado que aquél local no funcionaba hace tiempo, que no existía una reserva a nombre de los actores y que, de cualquier modo, no tenían rodados disponibles. Agregaron que, al trasladarse a la oficina de dicha empresa situada en el Aeropuerto Internacional de Miami, les fue reiterado que no había asentada una reserva a su nombre y que no tenían vehículos en disponibilidad. En fin, sostuvieron que la demandada incumplió el servicio contratado, el deber de información previsto por el art. 4° de la ley 24.240 o por el art. 1100 del CCyC; que los abandonó a su suerte, habida cuenta haberse visto obligados a alquilar en el extranjero un vehículo a otra empresa; y que, como consecuencia de todo ello, eran acreedores por reembolso del precio pagado por el alquiler de un automotor sustituto, como asimismo por indemnización de otros conceptos, con más intereses y costas (fs. 2/22). La sentencia de primera instancia admitió parcialmente la demanda declarando responsable a Despegar.com.ar S.A. por «los incumplimientos que los actores han invocado y acreditado, en relación a la imposibilidad de hacerse con el automóvil que habían alquilado para trasladarse por la ciudad de Miami.» y señaló que «la condición de intermediaria de la demandada no resulta argumento suficiente para eximirla de responder.». Por ello, la condenó a pagarles: I) por daño emergente, las sumas de U\$S 634,84 (reembolso de lo pagado por alquiler de otro vehículo) y \$ 85.159,44 (reintegro de impuestos abonados; II) por daño moral, la cantidad de \$ 75.000; y III) por multa civil, en los términos del art. 52 bis de la ley 24.240, la suma de \$ 800.000. De otro lado, dispuso hacerle «saber a Arbitra S.A. la sentencia que se dicta en la fecha.», quien a pedido de Despegar.com.ar S.A. y por identificarla con la operadora «Avis», fue citada como tercero en los términos del art. 94 del Código Procesal. Las costas fueron íntegramente cargadas a la demandada (fs.395). Ambas partes apelaron tal pronunciamiento, pero el recurso interpuesto por los actores fue declarado mal concedido por la Sala mediante pronunciamiento dictado el 14/11/2024. La demandada expresó agravios el 4/10/2024, los que merecieron la respuesta de los demandantes del 26/11/2024. La Fiscal General ante la Cámara dictaminó el 11/2/2025. Asimismo, existen apelaciones por los honorarios regulados en la primera instancia, las que serán estudiadas al finalizar el acuerdo. 2°) Corresponde, ante todo, efectuar las siguientes precisiones: (a) Cabe desestimar lo pretendido por los actores en su contestación de agravios con relación a que se declare desierto en su totalidad el recurso de apelación de Despegar.com.ar S.A. por no cumplir con las exigencias argumentativas previstas por el art. 265 del Código Procesal (capítulo II de dicho escrito). Ello es así, pues, en términos generales y desde una perspectiva amplia acorde con el derecho de defensa en juicio, el memorial de la demandada no incurre palmariamente en el vicio de no constituir una crítica concreta y razonada del fallo apelado, por lo que será examinado según su propio mérito. (b) La demandada propone al conocimiento de esta alzada mercantil diversos agravios cuyo tratamiento, a fin de lograr un orden expositivo lógico, requiere alterar la secuencia con la que se los ha expresado y tratarlos de manera conjunta cuando su unidad temática lo permita. (c) No se encuentra discutido (por falta de una actual controversia), o ha quedado acreditado que: I. Los demandantes habían contratado un viaje con destino a Brasil, en cuyo contexto la señora Castro reservó un vehículo para alquilar, a través de la página web <http://www.despegar.com.ar>. Empero, tal viaje y el referido arrendamiento no se pudo concretar por causa de la pandemia del coronavirus Covid-19. Como consecuencia de ello, la demandada emitió un voucher a favor de la señora Castro por la suma de U\$S 349,53. II. En septiembre de 2021, el señor Elián Gatto reservó, a través del sitio web <http://www.despegar.com.ar>, un vehículo marca Kia Modelo Rio, que proporcionaría la rentadora conocida como «Avis» y que debía ser retirado del local situado en 8888 Southwest 136th Street ? Space 145, ciudad de Miami, el día 14/10/2021 y devuelto allí el 18/10/2021. La operación se abonó mediante la utilización del mentado voucher de U\$S 349,53 con más el pago de \$ 24.116,35 efectuado mediante una tarjeta de crédito de titularidad de la señora Castro. III. Los actores no pudieron obtener la contraprestación correspondiente a los referidos pagos y que, como consecuencia de ello, debieron alquilar otro vehículo a la rentadora conocida como «Álamo». IV. Tiempo después, reclamaron a la demandada la cancelación y el reembolso de la reserva, ante lo cual, dicha parte procedió, el 28/11/2021, a cancelar la aplicación del voucher utilizado, dejándolo operativo para la adquisición de otros servicios por la suma de U\$S 349,53 y, con fecha 13/5/2022, le reembolsó a la señora Castro la suma de \$ 24.116,35. V. Despegar.com.ar S.A. -según la ley vigente al tiempo de los hechos examinados- actuó en el negocio en calidad de agencia de viaje y se encontraba inscripta en el registro ministerial respectivo; y VI. El vínculo jurídico que unió a los actores con la demandada califica como un contrato de consumo. 3°) El contrato internacional de consumo que se concluye precedido de una oferta, una publicidad o actividad realizada en el Estado del domicilio del consumidor (tal el caso sub examine), se rige por el derecho que impera en dicho domicilio (art. 2655, inc. «a», CCyC). No existen en nuestra legislación, empero, normas específicas relativas a los contratos internacionales de consumo concluidos electrónicamente (conf. Iud. C., La jurisdicción internacional en los contratos electrónicos concluidos por consumidores, LL 2018-A, p. 27, cap.II). Por lo tanto,

corresponde estar a lo que disponía el régimen legal de las agencias de viajes al tiempo de los hechos (art. 7, CCyC); régimen legal que estaba integrado por la ley 18.829 (hoy derogada en virtud de lo dispuesto por el art. 349 del decreto 70/2023, B.O. del 21/12/2023) y por el decreto 2182/72 (no derogado hasta el día de la fecha), sin perjuicio de la aplicación, en cuanto corresponda, de las normas tutelares de los derechos del consumidor, dado que, como ya se señaló, no hay discusión en punto a que entre las partes existió un contrato de consumo (conf. CNCom., Sala D, 11/6/2020, «Lavia, Ernesto c/ Despegar.com.ar S.A. s/ ordinario») y porque, en cualquier caso, es lo que viene impuesto en función de una adecuada exégesis, toda vez que la ley 18.829 y el decreto 2.182/72 conformaron un estatuto especial susceptible de ser integrado con las aludidas normas tutelares (art. 3º, ley 24.240; CNCom., Sala D, 26/9/2024, «Formenti, Maria Florencia c/ Leveroni, Ignacio Javier y otros s/ ordinario», voto del juez Vassallo; CNCom, Sala A, 28/6/2019, «Favale, Roque Daniel y otro c/ Despegar.com.ar S.A.s/ ordinario»).4º) La demandada procura la revocación íntegra del fallo apelado con argumentos que desarrolla en los dos primeros agravios de su memorial (capítulos II.2 y II.3). Invoca su carácter de mera intermediaria y, en consecuencia, la eximición de responsabilidad que la ley establece en su favor por cualquier actuación que pudo haber desplegado u omisión en que pudo haber incurrido la locadora «Avis». Agrega que su parte informa a los usuarios del sitio web que «. DESPEGAR no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, entre otros, que pudieran acontecer antes o durante la prestación del Servicio Turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo.». Expresa que, en orden a ello, su parte no cuenta con facultades discrecionales para reprogramar, cancelar y/o reembolsar lo pagado por los servicios contratados por los usuarios, sino que debe atenerse a lo que en cada caso disponga cada uno de los proveedores. Sostiene que, de acuerdo con el criterio sentado en el pronunciamiento apelado, su parte debería responder siempre que el proveedor incumpla «.dándole la libertad.de NO PRESTAR SERVICIO/CANCELAR/REPROGRAMAR, ya que DESPEGAR debería responder.», con lo que su parte «.se convertiría en una suerte de «seguro» para los viajeros, una entidad solvente para que cualquiera pueda demandarla en caso de que el efectivo proveedor del servicio incurra en algún tipo de incumplimiento.», lo que e, afirma, resulta inadmisibile. Se queja, a su vez, de lo considerado por el juez a quo en el sentido de que era su parte quien se encontraba en mejores condiciones para esclarecer lo acontecido y en cuanto a que no desplegó la actividad probatoria necesaria al efecto. Señala que dicho magistrado omitió tener en cuenta lo informado por el peritaje en informática, del que se desprendería que la dirección informada por su parte para el retiro del vehículo reservado era la que figuraba en el sitio web de «Avis», y que tampoco consideró lo que surgía de la documental anejada a la contestación de demanda (espec. Anexo III), la que, sostiene, da cuenta de que su parte «.cumplió cabalmente su rol de agencia de viajes intermediaria, y el deber de informar diligentemente la reserva.». Las cuestiones planteadas por la recurrente llevan a efectuar las siguientes consideraciones y conclusión. (a) Para comenzar, cabe recordar que el art. 14 del decreto 2182/72 establece lo siguiente: «.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.». De tal suerte, como lo ha destacado la jurisprudencia de esta alzada mercantil, 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, solo responden de las faltas de su propia gestión (conf. CNCom., Sala A, 1/10/1987, «Hansen, Leonardo c/ Anahid Viajes S.R.L.»; íd., Sala C, 27/2/1995, «Antonini, Juan c/ Viajes Marsans Argentina S.A.»; íd., 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 D, 11/6/2020, «Lavia, Ernesto c/ Despegar.com.ar S.A. s/ ordinario»; íd., Sala E, 31/8/1993, «Suárez, Ángel c/ Viajes Marsan Arg. SACIFI s/ ordinario»). (b) De acuerdo a lo expuesto y conforme a cuanto se dirá a continuación, a mi modo de ver, la responsabilidad que le cabe a la demandada en el caso no es por la falta de ejecución en sí del contrato de alquiler contemplado en la reserva que comunicó a los actores como efectuada, sino por no haber acreditado el debido cumplimiento de sus obligaciones propias como intermediaria frente al proveedor extranjero. Veamos. I. Como ya fue dicho, la sentencia de primera instancia tuvo por probada la inejecución invocada por los actores. En concreto, el pronunciamiento apelado tuvo por acreditado: I) que el local de «Avis» situado en 8888 Southwest 136th Street ? Space 145, ciudad de Miami, se encontraba cerrado cuando los actores concurren a retirar el vehículo, en el día y horario

previstos en la reserva; y II) que «Avis» informó a los demandantes, tanto por vía telefónica como al presentarse en el local situado en el Aeropuerto Internacional de Miami, que no existía una reserva a nombre de ellos. Lo así acreditado se contrapuso frontalmente a las forzadas y caprichosas afirmaciones que pueden leerse en la contestación de demanda, según las cuales «.resultan falsos los dichos de los actores sobre que AVIS no tenía ninguna reserva a nombre de ellos.» y que «.se trata de un NO USO DE LA RESERVA efectuada por el propio actor.» II. A todo evento, lo afirmado por la agencia demandada en el sentido de que su actuación fue correcta y nada puede reprochársele, no debió agotarse en las apuntadas desviadas afirmaciones, sino encauzarse a través de la prueba de que su parte había efectivamente comunicado a la proveedora extranjera la reserva hecha y pagada por los actores, agotando así su propia obligación como intermediaria. Por cierto, para evitar equívocos, vale decir que no se trataba de que la demandada probase que la proveedora extranjera había registrado la comunicación de la reserva, sino simplemente que comprobase que tal reserva fue enviada y válidamente recibida por ella. En otras palabras, se trataba sustancialmente de la prueba de un hecho propio y no de un hecho ajeno, de sencilla producción y que no implicaba, por otra parte, ninguna inadmisibles atribución del «onus probandi» pues, en situaciones como la de autos, rige lo dispuesto por el art. 53 de la ley 24.240 (t.o. por ley 26.361), cuyo párrafo 3° obliga a la parte contraria al consumidor a «.aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio» (conf. Barreiro, K., El régimen de defensa del consumidor en la actividad turística, Buenos Aires, 2008, ps. 47/48). III. Lo acontecido en el caso fue, a la postre, exactamente lo contrario. En efecto, lejos de acreditar el envío y la válida recepción de la comunicación concerniente a la reserva, la agencia intermediaria demandada ni siquiera explicó convincentemente cómo funciona y cuáles seguridades ofrece (en materia de concreción de reservas) el sistema informático de que se vale para intermediar. Lo propio, por lo demás, tampoco fue esclarecido por el peritaje en informática que, al explicar el funcionamiento del sistema denominado «Fénix», ninguna descripción hizo del modo en que se comunican las reservas a los proveedores de servicios turísticos (v. respuesta al pto. c)» propuesto por los actores, fs. 282/293, espec. ps. 4/5); ni surge ello de las constancias incorporadas al Anexo III de documentación, pues allí solo obra la documentación emitida por la demandada a propósito de la contratación (cuya autenticidad no se discute), pero no constancias demostrativas de la efectiva comunicación de la reserva al proveedor extranjero. IV. A esta altura, no puedo dejar pasar por alto lo alegado por la apelante en punto a que habría quedado acreditado que la dirección consignada para el retiro del vehículo «aparecía» -tal el verbo utilizado- en la página web de la locadora o que los usuarios debieron «.tomar ciertos recaudos efectuando averiguaciones respecto de los proveedores con los que decide contratar.» Semejantes expresiones importan trasladar a los actores una carga de autoinformarse que parece excesiva, pues si se la exigiera serviría para salvar no solos los errores sino incluso la ausencia de información que la intermediaria, como proveedora indirecta, debe dar a cualquier consumidor acerca de «.todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes o servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.» (art. 4, primer párrafo, de la ley 24.240). Por lo demás, ni aun aceptando -como mera hipótesis de trabajo, cuya corrección se niega- la presencia de una carga de autoinformarse con tal amplia extensión, lo cierto y concreto seguiría siendo que, en la especie, la agencia demandada omitió probar que la reserva efectuada a través de su sitio web hubiese sido debidamente comunicada a la proveedora extranjera. V. De igual modo cabe rechazar lo alegado en cuanto a que una condena como la establecida en la anterior instancia convertiría a la recurrente en una especie de «aseguradora» frente al incumplimiento de los proveedores que aparece en su sitio web, pues no se trata de que responda por un hecho ajeno, sino por una omisión propia que cabe entender existente a partir de la ausencia de prueba demostrativa de lo contrario. VI. Tampoco puede la demandada escudarse en que «.ha cumplido con las obligaciones propias de una agencia de viajes, en su carácter de intermediario, toda vez que arbitró los medios posibles para brindarle una solución al actor.» pues la circunstancia de que hubiera reintegrado a la señora Castro lo que ésta había previamente abonado y que se hubiera dejado operativo el «voucher» para la adquisición de otros servicios (cuestión ésta última a la que me referiré más adelante), no niega que tanto aquélla como el señor Gatto efectivamente sufrieran un daño, que consistió en no haber contado en el lugar y en el tiempo oportuno con el vehículo reservado, lo que se tradujo en la necesidad de reemplazarlo mediante el arrendamiento a otra empresa de un rodado similar. VII. En fin, tampoco es de recibo la defensa fundada en que contractualmente la demandada no es responsable por caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, etc., toda vez que la cuestión examinada en autos no remite al examen de ninguna situación de inevitabilidad o imprevisibilidad, como tampoco de causa ajena. (c) Por las razones expuestas, bien que parcialmente diferentes a las consideradas por el juez a quo, cabe desestimar los agravios primero y segundo del memorial presentado por la agencia demandada. 5°) La atenta lectura del memorial de agravios de la demandada permite advertir que omitió cuestionar frontal y específicamente la condena por resarcimiento del daño emergente. En lugar de ello, el memorial vagamente expresa que «.el juez preopinante yerra al atribuir la responsabilidad a mi mandante por los supuestos daños y perjuicios sufridos por la parte actora.»; y más adelante apenas si desliza algunas frases («.Sólo el proveedor del servicio tiene la llave para solucionar el problema del

pasajero:reembolsar lo pagado.» y que su parte «.no tiene facultades discrecionales para reprogramar y/o cancelar y/o reembolsar los servicios que son brindados por el PROVEEDOR.») que, si bien aluden a un aspecto del daño emergente -el reembolso pretendido por los actores- lejos están de constituir la crítica concreta y razonada que exige el art. 265 del Código Procesal. Tal defecto discursivo del memorial de agravios impide ingresar en un aspecto que, acaso, podría ser merecedor de una especial consideración. Es que si se le devolvió a la señora Castro lo que había pagado por la reserva del vehículo realizada con la intermediación de la demandada (\$ 24.116,35), dejándose además operativo un «voucher» por otra cantidad (U\$S 349,53) para ser utilizado en el futuro, podría llegar a sostenerse que, en rigor, el daño emergente no se concretaría en las sumas reconocidas en la instancia anterior, sino en la diferencia en más que pagó el señor Gatto para acceder al alquiler de un vehículo sustituto. Empero, la señalada ausencia de crítica impide a esta alzada ingresar en el examen de la cuantía del resarcimiento otorgado como daño emergente. Esto último sea dicho, sin perjuicio de cuanto se expone en el siguiente considerando.6°) Cuestiona la demandada que el resarcimiento del daño emergente haya sido fijado, en uno de sus dos aspectos, en dólares estadounidenses. Sobre el particular, afirma la recurrente: I) que el monto fijado es exorbitante y que por ello debe ser «.revisado y reducido considerablemente.»; II) que, a todo evento, la condena en una moneda extranjera es incorrecta «.pues la reserva en cuestión fue abonada en pesos argentinos.» no habiendo motivo, consiguientemente, para que su parte indemnice en una moneda diferente; y III) que, en su caso, es de aplicación lo dispuesto por el art. 765 del Código Procesal. En lo que concierne al monto de la condena en moneda extranjera, cabe señalar que, en rigor, ascendió a U\$S 634,84 y no a la cantidad de U\$S 737,48 erróneamente indicada en el memorial. No es claro si este error es la premisa del pedido de reducción de monto solicitado. Pero cualquiera fuese la respuesta, lo cierto es que tampoco los indicados U\$S 634,84 se corresponden con la reserva extendida por la demandada (que, como se recuerda fue pagada con la aplicación de un «voucher» y una complementaria cantidad de pesos), sino que es la cantidad de divisas que fueron pagadas en los EE.UU. a la rentadora alternativa, mediante la utilización de una tarjeta de crédito VISA terminada con el número 1064 (véase el contrato con la empresa «Álamo» y recibo de pago acompañado en la demanda como prueba documental «f»), sin que exista constancia de que el consumo respectivo hubiese sido localmente cancelado en pesos (véase los oficios DEO del BBVA Banco Francés recibidos el 5/9/2023 y 28/9/2023). Así pues, no hay motivo para modificar la condena al pago de U\$S 634,84 con más sus intereses a la tasa del 7% anual fijada en la sentencia recurrida, accesorios estos últimos que no han sido materia de agravio. Sin perjuicio de ello, podrá la demandada liberarse del capital indicado y sus intereses, entregando el correspondiente equivalente en moneda de curso legal, según la cotización del Banco de la Nación Argentina, tipo vendedor, vigente en el día del efectivo pago. Esto es así, en tanto la deuda resulta anterior a la modificación operada en el art. 765, CCyC, por el art. 250 del decreto n° 70/2023 (B.O. 21/12/2023), siendo por tanto el texto anterior de aquél el que rige la cuestión examinada (art. 7, CCyC; CNCom., Sala D, 9/5/2024, «Marbia S.A.s/ concurso preventivo»).7°) Por otro lado, la agencia de viajes demandada critica la admisión de la reparación del daño moral. A dicho fin, reitera que cumplió adecuadamente con su rol de intermediaria y que los demandantes no acreditaron el menoscabo extrapatrimonial denunciado. En subsidio, pide que se reduzca el monto de condena fijado por dicho concepto. Por último, reclama que se deje sin efecto la condena a abonar intereses sobre el rubro, para fundar lo cual sostiene que «.Sabido es que el daño moral no se incrementa ni actualiza con el tiempo.» En cambio, señala que correspondería «.tan solo adicionar los intereses correspondientes a partir del dictado de la sentencia definitiva y hasta su efectivo pago -si incurriera en mora-» (capítulo II.4). Veamos. Lo alegado por la demandada en punto a que cumplió adecuadamente con su rol de intermediaria ya ha sido considerado y rechazado por este voto. Mal puede ello servir, consiguientemente, para fundar el rechazo de la indemnización en cuestión. Sentando lo anterior, cabe puntualizar que, en situación afín pero distinta a la examinada, esta Sala ha admitido la reparación del perjuicio extrapatrimonial por el incumplimiento de la prestación ofertada y aceptada vía web con suficiente aptitud para colocar a la víctima «.en una situación de desasosiego y angustia por la frustración de su proyecto de viaje.» (conf. CNCom., Sala D, 8/2/2022, «Contarino, Lorena Liliana y otros c/ Atrápalo S.R.L. s/ ordinario», y su cita de la CNFed. Civ. Com., Sala I, 15/11/2018, «Álvarez, Miguel Á., c/ Despegar.com.ar S.A. y otro s/ devolución de pasajes», voto de la doctora Najurieta). De tal suerte, juzgo que no hay razón para excluir la reparación del daño moral, ni para subordinarla a la presencia de una especial prueba pues el perjuicio surge notorio de los propios hechos (art. 1744, CCyC), ya que la imposibilidad de acceder en el extranjero al alquiler del vehículo que había sido reservado con antelación determina, razonablemente, un perjuicio de esa índole, al frustrarse la finalidad general o la causa fin particular perseguida por el interesado (conf. CNCom., Sala D, 10/8/2023, «Cina, Maria Elena c/ Booking.com Argentina S.R.L. y otro s/ ordinario»; Lorenzetti, R., Tratado de los contratos, Buenos Aires ? Santa Fe, 2000, t. III, p. 203, ap. «c»; Kemelmajer de Carlucci, A., El contrato de turismo, RDPC, n° 3, año 1993 [contratos modernos], ps. 141/142, cap. XI, ap. 3 y sus citas). Respecto del monto asignado al resarcimiento, lo aprecio cuantitativamente suficiente y no excesivo (art. 165, párrafo tercero, del Código Procesal), sin perjuicio de advertir que no hay recurso con relación al modo en que se otorgó la reparación, esto es, mediante la condena al pago de una única suma en beneficio de los dos actores con olvido del carácter personal e individual del daño moral

(conf. voto del suscripto emitido como juez subrogante de la Sala E, en la causa «Pereyra Holm, Julián Alejandro y otros c/ Almundo.com S.R.L. s/ ordinario», sentencia del 12/3/2024). En cuanto a los intereses a devengarse sobre tales cantidades, corresponde desestimar lo argumentado en el memorial de agravios. Es que la procedencia de intereses sobre las sumas fijadas para reparar el daño moral se basa en la mora provocada por el incumplimiento contractual y corren desde que se produjo el perjuicio (arts. 886 y 1748 del CCyC), extremo este último que hubiera justificado incluso dar inicio al curso de ellos a partir de la fecha en que los actores se vieron imposibilitados de acceder al alquiler del vehículo reservado y no solamente desde el día en que se cerró la mediación. Con lo que va dicho, pues, que la decisión de primera instancia fue en este aspecto incluso favorable a la recurrente. En síntesis, por las razones expuestas, el agravio debe ser rechazado. 8º) Corresponde, de otro lado, hacer lugar a la queja de la demandada mediante la cual cuestiona la sanción por daño punitivo impuesta por el juez a quo y, en consecuencia, revocar lo decidido al respecto (capítulo II.5). Esta Sala ha destacado en varias ocasiones (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 Saenz 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; etc.) que la procedencia de la referida sanción tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de particular gravedad (conf. 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, precisamente, 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; Picasso S. y Vázquez Ferreyra R., Ley de defensa del consumidor, comentada y anotada, Buenos Aires, 2009, t. I, p. 625 y sus citas), que obviamente debe ser claramente acreditada por quien pretende la imposición de la multa civil de que se trata (art. 377 del Código Procesal). En ese orden de ideas, debe tenerse en consideración no sólo los hechos que justificaron la demanda, sino también aspectos tales como el tipo de producto o servicio implicado; la naturaleza de la alteración sufrida; la reprochabilidad de la conducta y la situación económica del sujeto multado; si se trata o no de hechos reiterados; la ganancia obtenida por el responsable; etc. (conf. Molina Sandoval, C. y Pizarro, R., Los daños punitivos en el derecho argentino, DCCyE, año 1, n° 1, setiembre 2010, p. 65, cap. VI; Picasso, S. y Vázquez Ferreyra, R., ob. cit., t. I, p. 627; Tinti, G. y Roitman, H., Daño punitivo, RDPC, t. 2012-1 [Eficacia de los derechos de los consumidores], ps. 218/219; Ghersi, C. y Weingarten, C., Tratado Jurisprudencial y Doctrinario Defensa del Consumidor, Buenos Aires, 2011, t. I, p. 638); todo ello apreciado con un criterio severo a fin de que la multa de que se trata no sea la vía para provocar un enriquecimiento injusto del consumidor (conf. Elías, A., ob. cit., p. 154). En el caso, no encuentro elemento alguno que me permita afirmar con certeza que la demandada hubiera actuado con la gravedad a la que me he referido. De modo particular se ha de destacar que, frente al reclamo efectuado por los actores por vía extrajudicial, la señora Castro recibió el reembolso de la suma que había abonado con tarjeta de crédito y el «voucher» que había sido utilizado fue dejado operativo, como ya fue visto. Consecuentemente, según fue adelantado, corresponde revocar la imposición de la multa establecida por la sentencia de primera instancia. 9º) En atención a la revocatoria parcial propiciada y a lo dispuesto por el art. 279 del Código Procesal, es menester emitir pronunciamiento con relación a las costas de primera instancia. A la luz de lo decidido, juzgo adecuado mantener la imposición de las expensas en cabeza de la agencia de viajes demandada, toda vez que la revocación propiciada no alteró su condición de vencida en los términos del art. 68 del Código Procesal. Cabe recordar que la imposición de las costas se funda en el criterio objetivo del vencimiento (conf. Chioyenda, G., Principii di Diritto Processuale Civile, Nicola Jovene Editori, Napoli, 1928, p. 901, n° 77; Alsina, H., Tratado teórico práctico de derecho procesal civil y comercial, Buenos Aires, 1942, t. II, p. 472; Palacio, L. y Alvarado Velloso, A., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, explicado y anotado jurisprudencial y bibliográficamente, Santa Fe, 1989, t. III, p. 85), lo que implica que el peso de las costas debe ser soportado por quien provocó una actividad jurisdiccional sin razón suficiente (conf. Fassi, S., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado, Buenos Aires, 1978, t. I, p. 266, n° 623). En cuanto a las costas por la actuación en segunda instancia, existiendo vencimientos parciales y mutuos, cabe distribuir las por su orden. 10º) Por lo expuesto, propongo al Acuerdo confirmar la sentencia de primera instancia en lo principal que decidió, modificándola y/o

revocándola exclusivamente con el alcance resulta del considerando 6° y 8°; y distribuir por su orden las costas de Alzada. Así voto. El señor Juez de Cámara doctor Gerardo Vassallo adhiere al voto que antecede. Concluida la deliberación los señores Jueces de Cámara acuerdan: I. Confirmar la sentencia de primera instancia en lo principal que decidió, modificándola y/o revocándola exclusivamente con el alcance resulta del considerando 6° y 8°. II. Distribuir por su orden las costas de Alzada. III. En este punto corresponde establecer la retribución de los profesionales intervinientes en la causa. (a) En primer lugar cabe aclarar que si bien se articularon recursos por los emolumentos determinados en la instancia anterior (fs. 396, fs. 398, fs. 402, fs. 404, fs. 411, fs. 414, fs. 416 y fs. 418), el contenido y alcance de lo resuelto precedentemente, conllevan a concluir que resulta de aplicación al presente caso lo dispuesto en el cpr: 279 y en el art. 30, segundo párrafo, de la ley 27.423, y por tal motivo corresponde la adecuación del monto de los estipendios, en lo pertinente, al contenido de lo aquí resuelto, independientemente de la existencia de recursos sobre el particular. Diversamente a lo anterior, el honorario correspondiente a la incidencia resuelta en fs. 338, no queda aprehendido por lo anterior, de suerte que con relación a ellos sí juegan las apelaciones de fs. 402 y fs. 404 (conf. esta Sala, 12.12.2023, «Bosán S.A. c/ Iannone, Pablo Agustín y otro s/ ordinario» y 26.5.2020, «Presti, María Cecilia c/ Swiss Medical S.A. s/ ordinario»). Sin embargo, dado que la presentación efectuada en fs. 334/335, no aparece suscripta por el abogado IbelGatto, es decir, que no hay labor alguna desplegada por el profesional en esa Litis incidental, corresponde dejar sin efecto la regulación de honorarios efectuada en su favor. (b) Asimismo cabe precisar que los estipendios se calcularán con base en el monto admitido más intereses y que se aplicará la alícuota del artículo 21 de la ley 27.423, más la previsión del artículo 20 de la referida norma; ello, en tanto los abogados de la parte demandada y de la tercera citada actuaron en calidad de letrados apoderados. (c) Definido lo anterior, regúlanse los estipendios en la suma total de 15,90 UMA, equivalentes a la fecha a (\$.), para los letrados patrocinantes de la parte actora, IbelGatto, Rodolfo Gatto y Damián Gatto, en forma conjunta; en 20,80 UMA, equivalentes a la fecha a (\$.), para los letrados apoderados de la demandada, María Lucía Salé Revelli, Javier Di Pardo, Bruno Quicchi Lorente, Santiago Tomás Ganz, Noelia Elizabeth Torales y Sebastián Ariel Sagasti, en conjunto; en 6 UMA, equivalentes a la fecha a (\$.), para la perito contadora, Noralí Araceli Greco, y en 6 UMA, equivalentes a la fecha a (\$.), para la perito en sistemas, Patricia Mónica Delbono (arts. 14, 16, 20, 21, 22, 24, 26, 29 y 51, Ley 27.423 y Resolución SGA 1432/25). Finalmente, con relación a la retribución de la abogada Guadalupe Rey, cabe aclarar que esta se fijará de manera prudencial, considerando la naturaleza, importancia y extensión de las concretas labores desarrolladas y su resultado, así como la participación en el proceso en calidad de letrada apoderada de la tercera citada; ello con especial apego al principio de concurrencia proporcional, según el cual la regulación de honorarios debe practicarse meritando -por un lado- que cada estipendio guarde una proporción adecuada y razonable con la cuantía de los intereses en juego y con la labor desarrollada, y -por el otro- que exista una equitativa relación armónica entre todas las remuneraciones profesionales. Con tales pautas, fíjase el honorario en 10 UMA, equivalentes a la fecha a (\$.), para la letrada apoderada de la tercera citada, Guadalupe Rey (arts. 16, 20, 21, 22 y 51, Ley 27.423 y Resolución SGA 1432/25). IV. Hacer saber que exclusivamente firman los jueces Pablo D. Heredia y Gerardo G. Vassallo por encontrarse actualmente vacante la vocalía n° 12 (art. 109 del Reglamento para la Justicia Nacional). Notifíquese electrónicamente. Cúmplase con la comunicación ordenada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Ley 26.856 y Acordadas 24/13 y 10/25) y, una vez vencido el plazo del art. 257 del Código Procesal, remítase la causa en su soporte digital -a través del Sistema de Gestión Judicial y mediante pase electrónico-, a la Mesa General de Entradas, a fin de que por su intermedio sea devuelto al Juzgado de origen. Gerardo G. Vassallo Pablo D. Heredia Horacio Piatti Secretario de Cámara