



PODER JUDICIAL DE CÓRDOBA

**JUZGADO 1A INST CIV COM 4A NOM**

Protocolo de Sentencias

Nº Resolución: 40

Año: 2024 Tomo: 2 Folio: 426-460

EXPEDIENTE SAC: 10975825 – L. A., M. D. A. Y OTRO C/ AXA ASSISTANCE ARGENTINA

S.A. - ABREVIADO - CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO - TRAM.ORAL

PROTOCOLO DE SENTENCIAS. NÚMERO: 40 DEL 09/04/2024

**SENTENCIA NUMERO: 40. Córdoba, 09/04/2024.**

**VISTOS:** Estos autos caratulados “**L. A., M. D. A. Y OTRO C/ AXA ASSISTANCE ARGENTINA S.A. - ABREVIADO - CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO - TRAM.ORAL- EXP. Nº 10975825**”, de los que resulta que, con fecha **23/05/2022** comparecen los **Sres. M. D. A. L. A. (D.N.I. XXXXXXX)** y **M. L. C. (D.N.I. XXXXXXX)** e inician formal demanda abreviada en contra de **Axa Assistance Argentina S.A. (CUIT 33-65328406-9)**, persiguiendo el cobro de la suma de **Pesos Seiscientos cuarenta y ocho mil novecientos treinta y seis con sesenta y ocho centavos (\$648.936,68)**, con más actualizaciones, intereses y costas, incluido lo previsto por el art. 104 inc. 5 de la Ley 9459

Tras hacer presente que se encuentran legitimados para iniciar la presente acción en razón de ser consumidores y haber sufrido la violación del estatuto consumeril en su perjuicio, por parte de la demandada, relatan que el 27/12/2018 el Sr. M. D. A. L. A. contrató un seguro de asistencia al viajero a través del servicio que ofrece su tarjeta de crédito, **MASTERCARD BLACK**, emitida por el Banco **BBVA Argentina S.A.**

Continúan diciendo que, conforme surge del resumen de tarjeta de crédito que adjuntan, a mayo del 2019 abonaban la suma de Pesos Seiscientos treinta y cinco con veintinueve centavos (\$635,29) por dicho servicio, apuntando que en el detalle del resumen figura como *“Fecha: 21-May-19, descripción: AXA ASEB/0000090044105, Nro. Cupón: 00861, pesos: 635,29”*.

Expresan que tal servicio se denomina “MASTERASSIST PREMIUM TM” y que les fue ofrecido por MasterCard, conforme surge de la documentación que acompañan. Refieren que, tal como se observa allí, MasterCard ofrece, mediante ese servicio, una amplia gama de cobertura de diversas contingencias a través de seguros, servicios y asistencias, agregando que la cobertura de seguro es emitida por BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS S.A., mientras que los servicios y asistencias son prestados por AXA ASSISTANCE S.A.

Luego, exponen que la confirmación de contratación les fue informada mediante correo electrónico: *“De: mcventas@axa-assistance.com.ar [mailto:mcventas@axa-assistance.com.ar] Enviado el: jueves, 27 de diciembre de 2018 11:33 a. m. Para: XXXXX@fibertel.com.ar; Asunto: Compra confirmada”*. Adjuntan impresión respectiva y añaden que dicho correo electrónico contaba con un escrito de bienvenida, informando el plan que aplica, denominado “AXA Assistance BLACK UDS 250.000 Upgrade / FAMILIAR Internacional”, sus fechas de vigencia y el detalle de cobertura en un cuadro. Puntualizan que el mismo contiene dos archivos adjuntos denominados *“AXA AR\_20042017\_1231\_Terminos y Condiciones UPGRADE 250 000Black”* y *“684489\_900441\_20181227\_083134353\_M\_D\_A\_L\_A\_A\_XA\_Assistance\_BLACK\_UDS\_250000\_Upgrade\_FAMILIAR\_”*.

Sostienen que el primer archivo es solo un documento orientativo ya que, a pesar de su título y de tener la apariencia de póliza, en su última página “aclara” que: *“La información contenida en el presente documento se suministra únicamente con fines*

*informativos generales. Esto no pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones u otras disposiciones de beneficios de programas o seguros suministrados por AXA Assistance”.*

Explican que el segundo archivo es un documento que informa el nombre del plan, fecha de emisión, fecha de vigencia, beneficiario (pasajero - M. D. A. L. A.) con sus datos, y demás información -similar a un frente de póliza- y que contiene un cuadro o tabla que detalla la cobertura, el que también se puede observar en el primer archivo. Agregan que, en un correo electrónico aparte, se envió este mismo segundo archivo - también semejante a un frente de póliza- pero a nombre de la otra beneficiaria (pasajero - M. L. C.), a cuyos datos se remiten (nombre del plan, fecha de emisión, fecha de vigencia, beneficiario).

Puntualizan que esos instrumentos comienzan con el siguiente texto: *“En la siguiente guía encontrará los términos y condiciones del producto contratado con el detalle de las prestaciones y funcionamiento del servicio”* y aseveran que ese cuadro constituye, sin dudas, la oferta del servicio. Refieren que está diagramado en dos columnas, indicando que en la primera se menciona cada cobertura o servicio; y en la segunda, los alcances, detalles, limitaciones o exclusiones. Destacan la información allí provista: *Cancelación del viaje / Hasta USD 6.000; Demora del viaje / Hasta USD 200 por encima de las 4 horas; Demora del equipaje / Hasta USD 600 por encima de las 4 horas. Estas coberturas mejoran los límites del servicio de Asistencia en Viaje que Ud. ya tiene por poseer la tarjeta de crédito con la cual ha pagado este servicio.* Manifiestan que MasterCard, por escrito (ver Folleto MC) informa: *“Protección de Equipaje. Los tarjetahabientes de MasterCard Black pueden tener la tranquilidad de saber que los gastos en que incurran debido a la demora o pérdida de su equipaje están cubiertos, y que pueden contar con expertos servicios de asistencia para encontrar su equipaje”.*

Aducen que así, con la tranquilidad de dicha cobertura, realizaron el viaje a Europa desde el 17/09/2019 hasta el 15/10/2019. Seguidamente manifiestan que el plan de viaje regreso, conforme al itinerario previsto, era el siguiente: 1) Vuelo 1931 de Iberia: Origen Barcelona, 14/10/2019 a las 19:30 horas - Destino Madrid (escala) 14/10/2019 a las 20:55 horas; 2) Vuelo 6841 de Iberia: Origen Madrid, 14/10/2019 a las 23:55 horas - Destino Buenos Aires EZE 15/10/2019 a las 07:35 horas; 3) Vuelo AR 1524: Origen Buenos Aires EZE, 15/10/2019 a las 12:00 horas - Destino Córdoba, 15/10/2019 13:30 horas.

Exponen que, al momento de regresar hacia Argentina, según lo precedentemente relacionado, el 14/10/2019 -en el aeropuerto en Barcelona- hicieron el *check in* y despacharon el equipaje (Vuelo 1931 de Iberia). Seguidamente, expresan que, como consecuencia de inconvenientes en el aeropuerto (manifestaciones), el vuelo se demoró cuatro (4) horas y finalmente se canceló. Aseveran que luego de varias horas de espera, la empresa Iberia los ubicó en el vuelo 2601 de Level, con origen Barcelona el 15/10/2019 a las 01:30 horas y destino Buenos Aires EZE, es decir, sin escala en Madrid; pero que, en razón de los mismos inconvenientes en el aeropuerto, este vuelo salió retrasado una (1) hora y treinta y cinco (35) minutos.

Señalan que, a raíz de ello, llegaron a Buenos Aires con varias horas de retraso en relación al itinerario previsto, razón por la cual perdieron el vuelo AR 1524 hacia Córdoba, ya mencionado. Relatan que, en consecuencia, debieron adquirir dos (2) nuevos pasajes en el siguiente vuelo disponible, AR 2518 (origen Buenos Aires EZE, 15/10/2019 a las 21:35 horas - destino Córdoba, 15/10/2019 23:05 horas), agregando que finalmente llegaron a su destino el 15/10/2019 a las 23:05 horas, esto es, nueve (9) horas y media más tarde de lo previsto y abonando nuevamente un pasaje para cada uno. A su vez, aseveran que sufrieron otra contingencia, que fue el extravío de su equipaje, el que llegó a su domicilio tres (3) días después de haber arribado ellos.

Refieren que, en la convicción de que les correspondían las compensaciones contratadas, realizaron los reclamos a AXA por los canales habilitados. Precisan que al día siguiente (16/10/2019) enviaron el primer correo electrónico a la accionada, el cual adjuntan. Agregan que el 19/10/2019 recibieron un mail de AXA (*De: AA\_AR\_SM\_mcreintegros[mailto:mcreintegros@axa-assistance.com.ar]enviado el: sábado, 19 de octubre de 2019 9:40 a. m. Para: [XXXXX@fibertel.com.ar](mailto:XXXXX@fibertel.com.ar) Asunto: REINTEGROS // CASO 19020897 // M. D. A. L. A.*),

el que acompañan en formato pdf, por medio del cual que se les solicitara documentación y completar formularios, lo que hicieron y enviaron el 23/10/2019 (adjuntan correo electrónico).

Asimismo, reseñan que en dicho mail de fecha 19/10/2019, AXA formuló una serie de manifestaciones confirmatorias de la violación al deber de información que mencionarán *infra* para una mejor exposición, y que en su momento no advirtieron, ya que se limitaron a cumplimentar con los formularios y solicitudes, en la creencia de la buena fe de la empresa.

Hacen presente que su correo electrónico de fecha 23/10/2019 nunca fue contestado, ni obtuvieron una respuesta escrita por parte de AXA, sino que, por el contrario, solo recibieron, telefónicamente, contestaciones genéricas: que en relación a la demora del viaje no correspondía ninguna cobertura porque la demora no habría superado las cuatro (4) horas, y respecto de la tardanza del equipaje extraviado, tampoco tenía cobertura alguna, porque ello ocurrió en su viaje de regreso. Refieren que así es que comenzaron una serie de actitudes de destrato por parte de la empresa y que continúan hasta el día de la fecha de su presentación.

Apuntan que, por tal insólita respuesta y negativa de cobertura, el Sr. M. D. A. L. A. presentó la denuncia en la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor el 14/01/2020 (Expediente N° 0069-033866/2020), que adjuntan en pdf.

Hacen presente que se fijó audiencia presencial para el día 06/03/2020, a la cual compareció el Sr. M. D. A. L. A. -personalmente y sin patrocinio letrado- y el Dr. Del Campillo, en representación de AXA ASSISTENCE. Sostienen que allí, la empresa continuó su destrato hacia el cliente, ya que expresamente manifestó: “[...] *sin reconocer hechos ni derechos se informa que los beneficios fueron rechazados por la compañía tal como se lo informaron al denunciante [...]*” y que seguidamente solicitó el archivo de las actuaciones. Afirman que la empresa desperdició una audiencia presencial -herramienta por antonomasia dada la inmediatez, para acercar a las partes, brindar información, despejar dudas- para solamente ir y dar una declaración dogmática (“tal como ya se lo informaron”) y no aportar dato alguno.

Señalan que, ante ello, la autoridad de aplicación nada dijo, como si no fuera su deber procurar que las empresas no “jueguen al desgaste”, enviando a sus representantes a hacer perder el tiempo a los consumidores y afectando con ello el sistema de reclamos que se sostiene entre todos.

Indican que fue el propio Sr. M. D. A. L. A. quien tomó la palabra y expresamente solicitó “[...] *que la empresa denunciada emita la información correspondiente a la negativa [...]*” y que lo hizo, no porque sea una persona versada en derecho y conocedora del deber de información -como pilar constitucional del estatuto consumeril argentino- sino porque realmente no entendía el por qué de la negativa, no se lo informaron claramente en ningún momento y ya dudaba de los alcances del servicio contratado. Narran que, frente a ello, la funcionaria actuante fijó una nueva audiencia para el día 22/04/2020 “*debiendo la denunciada ofrecer nueva propuesta*”. Aseveran que la actuación de la Dirección Provincial deja muchísimo que desear, pues no intima a cumplir con el deber de información, no apercibe y pareciera que ni prestó atención a lo que sucedía. Suponen que en el área “jurídicas” deberían multar a la empresa por ir a esa audiencia sin información, en directo destrato al cliente y

maniobra disuasiva; pero nada de eso sucedió, al igual que en innumerables expedientes. Destacan este punto, ya que sostienen que la deficiente actuación de las autoridades públicas es el caldo de cultivo que generan estas políticas (*modus operandi*) de destrato y desgaste que las empresas llevan adelante, aprovechando la ineficiencia estatal y aplicando sistemáticamente conductas dilatorias y disuasivas de los legítimos reclamos de los usuarios y consumidores; todo en el marco formal y público de actuaciones ante la autoridad de aplicación, tergiversando su finalidad y abusándose del sistema en su propio provecho.

Seguidamente, manifiestan que la nueva audiencia no tuvo lugar por razones de público conocimiento -relacionadas con la pandemia de Covid-19 y el aislamiento obligatorio que se decretó en los meses siguientes- y que, ante ello, se paralizó la tramitación del expediente por casi un año. Explican que luego se continuó de forma electrónica mediante el intercambio de e-mails (conforme surge de tales actuaciones, según correo electrónico de la propia Dirección de fecha 23/03/2021) y que se emplazó a AXA para que fijara posición final por igual vía. Puntualizan que los correos a los que harán referencia de aquí en más, se encuentran todos agregados al Expediente N° 0069-033866/2020 como parte de éste.

Expresan que AXA envió por e-mail de fecha 06/04/2021, un descargo, manifestando -siempre- que *“se proceda sin más al archivo de las actuaciones”*, recalando que se trata de una disuasión. Asimismo, exponen que allí expresó: *“que nada de lo reclamado corresponde según las CCGG del servicio”* y aclaran que “CCGG” significa “Condiciones Generales”.

Alegan que seguidamente detalló los motivos del rechazo de cobertura, expresando: *“Demora de equipaje: era un viaje de regreso al país de residencia. Demora de vuelo: demora menor a 4 horas en el vuelo inicial. Si bien manifiesta que fueron más, los comprobantes no indican lo mismo”*. Agregan que luego manifestó que la pérdida

del vuelo a Córdoba fue por culpa del cliente, por lo que nada corresponde reintegrar a AXA; todo ello con una redacción casi telegráfica, sin aportar ningún dato relativo a cláusulas de la póliza que dijo aplicar, o cláusulas de exclusión de cobertura y que ni siquiera presentó las “CCGG” a las que crípticamente hiciera alusión.

Manifiestan que, ante ello, el Sr. M. D. A. L. A. respondió a la Dirección Provincial mediante correo electrónico de fecha 22/04/2021, aclarando las inconsistencias, explicando los hechos tal cual fueron y marcando las fallas de interpretación de AXA en relación a las tarjetas de embarque, los diferentes vuelos y las horas reales de demora. Se remiten a su lectura para evitar reiteraciones, pero destacan que la empresa miente, y reclaman por la falta de argumentos (información, en realidad) para rechazar la cobertura. Continúan diciendo que recién allí, la Dirección intimó a AXA a través del correo electrónico de fecha 23/04/2021, citando el principio protectorio, la Constitución, la LDC y el CCCN, emplazándola a reconsiderar, *“brindando respuesta al consumidor”*, al *“pago de la indemnización correspondiente según cobertura contratada”* y haciendo expresa referencia a *“presuntas infracciones a la normativa consumeril”*. Refieren que, ante ello, AXA contestó con fecha 04/05/2021 que *“la exclusión opuesta es procedente”*, sin mayor información, ratificando lo ya manifestado con anterioridad. Agregan que, al día siguiente (05/05/2021), AXA envió un nuevo correo electrónico *“ampliando el escrito presentado el día de ayer”* y que recién en ese entonces, es decir, catorce (14) meses después de la primera audiencia, en la cuarta oportunidad, adjuntó la supuesta póliza o contrato (que denominan CCGG). Expresan que en esa presentación, la accionada manifestó que la demora del vuelo 2601 de Level fue solo de una hora y media (1,5) y no de cuatro (4), confundiendo de esa forma el vuelo de reemplazo con el original y tergiversando una vez más los hechos e insistiendo con que la cobertura ante demora del equipaje no aplica a vuelos de regreso al país, según las “CCGG”.

Aseveran que allí se produce la violación más grosera al deber de información, consagrado en la Constitución Nacional: la empresa finalmente adjunta el contrato en el que basa sus posiciones. Puntualizan que tal instrumento no es la póliza ni el contrato, sino un documento orientativo, ya que, a pesar de su título y de tener la apariencia de póliza, en su página 17 “aclara” (según transcriben literalmente): *“esta Guía de Beneficios contiene información detallada sobre los servicios completos de viaje, seguro y asistencia a los que usted puede acceder como Beneficiario... La información contenida en el presente documento se suministra únicamente con fines informativos generales. Este documento no es una Póliza, contrato, garantía o promesa de servicios o seguros u otro beneficio. No pretende ser una descripción detallada de todos los términos, condiciones y exclusiones de las políticas o de otros beneficios, todo lo cual puede ser modificado por AXA Assistance en cualquier momento y sin previo aviso”*. Asimismo, afirman que en su última página (18) “aclara”: ***“Exoneración de responsabilidad: La información contenida en el presente documento se suministra únicamente con fines informativos generales. Esto no pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones u otras disposiciones de beneficios de programas o seguros suministrados por AXA Assistance”***.

De esa forma, indican que la accionada no provee el contrato real ni póliza alguna, sino un documento similar, en el ámbito formal que implica la tramitación de un expediente público ante la Autoridad de Aplicación de la LDC, lo cual, aseveran que es una verdadera vergüenza. Precisan que lo relacionado es conforme a las actuaciones del expediente de referencia, cuyas copias certificadas adjuntan.

Agregan que de ello se corrió traslado al Sr. M. D. A. L. A., quien, ante la situación, la injusticia obvia y evidente, y muy desilusionado con la autoridad de aplicación, respondió mediante correo electrónico de fecha 20/05/2021 manifestando su

perplejidad y consultando cómo proceder a continuación: *“Cuál es la posición de defensa del consumidor? [...] qué habré ganado o de qué me sirvió mi reclamo ante Uds. después de un año y medio?”*. Así, sin llegar a ningún tipo de solución en esta instancia, expresan que la dependiente de la Dirección Provincial que llevaba el trámite solicitó elevar tales actuaciones al Dpto. Jurídico en virtud de no haber llegado a ningún acuerdo conciliatorio.

Reiteran que tan deficiente es la actuación de la Dirección Provincial, que conforme se puede consultar actualmente en el sitio oficial de seguimiento de expedientes administrativos provinciales (<https://consultasuac.cba.gov.ar>), el Expediente 0069-033866/2020 pasó al área “Departamento Jurídico de Defensa del Consumidor y Comercio Interior” el 09/06/2021 a las 12:17 horas y que aún sigue allí, durmiendo el sueño de los justos, junto a miles de otros expedientes sobre los que jamás aplican las sanciones que la LDC les manda a aplicar en su art. 47. Aseveran que estas últimas son totalmente merecidas en el presente caso, donde el destrato consta en instrumento público, así como la violación al deber de información al ocultar el contrato. Adjuntan copia en pdf del estado del Expediente 0069-033866/2020 conforme informa el SUAC al 12/05/2022.

Concluyen diciendo que la empresa se dedicó a comparecer a las citaciones, únicamente para efectuar manifestaciones crípticas, poco claras, vagas y sin ningún apoyo documental y que, finalmente y solo ante una intimación un poco más firme por parte de la Dirección, provee el supuesto contrato (CCGG) pero con un final inesperado: *“éste no es un contrato, solo una guía”*. Agregan que se trata de una guía de cuya lectura no quedan claros ni los alcances del servicio, ni las exclusiones que argumenta la empresa, por lo que traen a colación lo mencionado *supra* cuando iniciaron las gestiones de reclamo: en el correo electrónico fecha 19/10/2019, AXA formula una serie de manifestaciones confirmatorias de la violación al deber de

información, que en su momento no advirtieron, ya que se limitaron a cumplimentar con los formularios y solicitudes, en la creencia de la buena fe de la empresa. Agregan que en ese correo se advierte una serie de aclaraciones que convenientemente sí son bastante claras en relación al servicio, por ejemplo, entre los varios requisitos, se solicita *“Comprobantes de pago original. Foto/scan de tickets de gastos de primera necesidad realizados luego de la cuarta hora de demora de su vuelo”* (el subrayado es del original). Luego exponen que, en una clara confesión de desinformación, el mismo correo más adelante reza: *“Información Importante: 1. Le recomendamos leer los Términos y Condiciones del Beneficio. Si usted no posee una copia de los mismos, puede obtenerla cargando sus datos en <https://welcomakit.axa-assistance.com.ar/Massist> para descargarla”*. Expresan que tal como se ve, la empresa prevé específicamente que el consumidor no tiene copia de los términos y condiciones (porque sabe que nunca se proporciona), poniendo ese tipo de aclaraciones para contrarrestar los lógicos reclamos que se producen ante contingencias por las cuales los usuarios contratan este tipo de servicio, pero que solo entran en una trampa diseñada para evitar responder y cubrir los riesgos, en su claro beneficio. Añaden que es una forma más de disuasión: trasladar todo el tiempo la idea al consumidor, de que de una forma u otra debió conocer sus derechos y que no tiene nada para reclamar. Refieren que, ante ello y ya asesorado jurídicamente, el Sr. M. D. A. L. A. inició un nuevo reclamo, pero esta vez ante ADCOIN, asociación de consumidores debidamente habilitada para llevar adelante este tipo de reclamos, la cual fijó fecha de audiencia conciliatoria extrajudicial para el día 11/03/2022 a las 12:00 horas y citó a ambas empresas. Expresan que en esa ocasión también se denunció a MasterCard, la que nunca compareció, pues directamente “no recibe” (conforme certificado de la empresa OCA) las cartas documento que se le envían al domicilio que ellos mismos publican (<https://www.fiserv.com.ar/terminos->

condiciones/14. Dirección. Se fija como domicilio de FISERV la calle Della Paolera 299, piso 6, Capital Federal, código postal C1001ADA, República Argentina) lo cual constituye una clara maniobra disuasiva. Manifiestan que AXA sí fue debidamente notificada mediante carta documento enviada por ADCOIN, pero en un nuevo destrato no asistió a la audiencia. Exponen que la citación incluía la denuncia y la expresa invitación a concurrir a dicho acto, con toda la información atinente, aclarando que, según el art. 4 de la Ley 24.240, la información suministrada debe ser clara, detallada y veraz. Reiteran que, a pesar de la citación, la empresa no asistió a la audiencia, pero tomó claro conocimiento de la misma ya que, diez (10) días después, el abogado patrocinante de los comparecientes recibió un correo electrónico del área legal de AXA, el cual adjuntan. Exponen que allí le expresaron que *“Lamentablemente, no pudimos participar de la audiencia de mediación fijada para el 11 de marzo de 2022 a la hora 12. Es nuestro interés buscar una solución al reclamo planteado por el Sr. M. D. A. L. A. Si usted me facilita un número telefónico, lo llamaré a la brevedad”*. Aseveran que, tal como se puede observar del correo adjunto, inmediatamente su letrado respondió y se puso a disposición, agregando que esa fue la última noticia que tuvieron de la demandada, por lo cual, luego de tan largo derrotero, no les quedó otra opción que acudir a la vía judicial.

Bajo el acápite **“Encuadre jurídico. Análisis de los hechos. Violaciones a la normativa consumeril”** destacan, en primer término, que las obligaciones de la empresa, surgen en el presente caso de la oferta específica que les ha hecho a los usuarios a la hora de contratar el servicio, agregando que la misma implica lo ya relatado en relación a su alcance, en cuanto se ofrecen montos dinerarios para los supuestos en que ocurran determinadas contingencias (hechos condicionantes), sin ninguna otra aclaración específica. Exponen que, conforme a la documentación arrimada, de su lectura no se puede hacer otra interpretación lógica, siendo eso lo que

de buena fe creyeron y entendieron los usuarios al contratar el servicio y realizar el viaje. Por otra parte, manifiestan que todo lo relatado implica una serie de actos por parte de la demandada que, con grave menosprecio a los derechos del consumidor, infringen la normativa consumeril. Refieren que la accionada violó el deber de información en diversas ocasiones y añaden que la oferta inicial adolece de intencionadas vaguedades: la utilización de la palabra “hasta” todo el tiempo, sin aclarar cuáles son las condiciones o elementos para mensurar su alcance, en una clara intención de ir formulando ambigüedades en las cuales apoyarse luego a la hora de rechazar coberturas o negociar; la remisión constante a términos y condiciones que no proveen ni siquiera ante el requerimiento expreso de la autoridad de aplicación, ni de entidades estatalmente autorizadas como las Asociaciones de Consumidores; formular constantemente una negativa total de los hechos y derechos de los consumidores apelando nuevamente a maniobras disuasorias.

Por lo expuesto, señalan que, al día de la presentación de la demanda, no tienen claros los alcances del contrato que los vincula con AXA y que ello es por exclusiva culpa de la empresa. Asimismo, refieren que, ante la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor, se presentaron escritos poco claros, haciendo un gran hincapié en negar sus derechos, mentir y tergiversar los hechos mediante interpretaciones equívocas de la prueba documental adjunta, como los certificados de demora, las tarjetas de embarque y demás; aseverando que, como se puede observar, la ambigüedad y la vaguedad de la información es una constante, con un claro fin: disuadir legítimos reclamos.

Puntualizan que la demandada incluso llegó a manifestar que la pérdida del vuelo a Córdoba fue por culpa del cliente, todo con una redacción casi telegráfica, sin aportar ningún dato relativo a cláusulas de la póliza que dice aplicar, o cláusulas de exclusión de cobertura, ni siquiera presenta las “CCGG” a las que crípticamente hace alusión y

que recién catorce (14) meses después de la primera audiencia, en la CUARTA oportunidad, adjunta la supuesta póliza o contrato (que denomina CCGG), pero el mismo no es la póliza ni el contrato, sino un documento orientativo, a pesar de su título y de tener la apariencia de póliza, conforme ya explicaron. Exponen que, como se puede observar de la lectura de tal guía, no quedan claros los alcances del servicio ni las exclusiones que argumenta la empresa. Aseveran que de esa forma se afectó gravemente el derecho a la información cierta, clara y detallada (art. 4 Ley 24.240), el cual es un principio consumeril fundamental garantizado por la Constitución Nacional (art. 42, información adecuada y veraz). Transcriben los arts. 4 de la LDC y 1100 del CCCN. Además, indican que la demandada violó el deber de trato digno y equitativo en diversas ocasiones, agregando que esa obligación es el corolario de un principio consumeril fundamental, garantizado por la Constitución Nacional en su art. 42, el que luego transcriben en su parte pertinente.

Seguidamente, reproducen los arts. 8 bis y 52 bis de la LDC y apuntan que la empresa demandada contravino tal obligación en varias oportunidades, como la situación en que los colocara, de obligarlos a transitar injustamente un derrotero de reclamos; o el hecho de haber asistido personalmente el Sr. M. D. A. L. A., desatendiendo sus ocupaciones y postergando sus deberes; mientras que la empresa, con total desconsideración, le hizo perder su tiempo y el de los demás profesionales, concurriendo a la audiencia de la Dirección Provincial sin información alguna para dilatar el caso, en una típica maniobra disuasiva y en directa contravención del deber de trato digno que la ley le impone. Indican que las mismas consideraciones merecen los vergonzosos descargos y escritos ya apuntados, así como la no asistencia ni respuesta a la Asociación de Consumidores. Aseveran que, como lo prevé la Ley 24.240 en su art. 8 bis, el Tribunal deberá ponderar muy seriamente estas conductas, ya que las mismas pueden (y deben) ser pasibles de la multa civil

establecida en el art. 52 bis de dicha norma, es decir la sanción punitiva, por lo que se remiten a lo que manifestarán *infra* en el acápite Daño Punitivo, en particular, al exponer los elementos subjetivos que claramente se encuentran presentes en este caso. A continuación, enumeran e indican los principios jurídicos y normativa aplicables, en su gran mayoría de jerarquía constitucional y proveniente de estatutos de orden público. Transcriben el art. 42 de la Constitución Nacional indicando que, a partir de su base constitucional, la tutela especial surge de todo el plexo consumeril -la Ley de Defensa del Consumidor, el nuevo CCCN y una profusa normativa- de la que emanan los principios especiales y tuitivos: protectorio, de sustentabilidad, de no regresividad, de irrenunciabilidad a los derechos por el carácter de orden público de la ley, buena fe, dignidad y realidad. Señalan que debe tenerse presente que la Ley de Defensa del Consumidor es de orden público, conforme lo dispone expresamente su art. 65. Citan doctrina y transcriben el art. 12 del CCCN. A continuación, fundan su demanda en lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional; los arts. 12, 1092, 1093, 1096, 1097, 1100, concordantes y correlativos del CCCN, así como los arts. 1, 4, 8 bis, 52 bis, 53, concordantes y correlativos de la Ley 24.240. Eventualmente, exponen que conforme a la prueba que se rinda habrá que estarse a la posible aplicabilidad de los arts. 46 y 56 de la Ley de Seguros.

Por otra parte, y bajo el título “**Calidad de consumidor de los actores**”, transcriben el art. 1 de la LDC, lo que indican es reafirmado en el art. 1092 del CCCN. Apuntan que no cabe duda alguna de su carácter de usuarios, habida cuenta que su relación con la demandada lo fue en el marco de contratante de un servicio de seguro o cobertura de contingencias, como destinatarios finales (fines turísticos) en su propio beneficio y de su grupo familiar (matrimonio).

Bajo el título “**Peticiones**” demandan el resarcimiento de los rubros que luego detallan.

Así, en el apartado “**Información**”, solicitan información cierta, clara y detallada (art. 4 de la Ley 24.240), adecuada y veraz (art 42 de la Constitución Nacional) peticionando: a) que se les provea el texto real y concreto de la póliza o contrato que los vinculó con la empresa demandada a la fecha de los hechos relatados; y b) que se informe y provea copia de cualquier documentación o instrumento contractual relacionado o vinculado. Reiteran que dicha información fue requerida desde un inicio y formalmente en el marco de las actuaciones ante la Autoridad de Aplicación y luego ante la Asociación de Consumidores (todo conforme a la Ley Pcial. 10.247, art. 5, incs. a), c), d), y e), y normas concordantes de la ley 24.240), agregando que no les fue provista en forma “cierta”, ya que la empresa descaradamente insistió con la presentación de una “guía”, como ya relataron.

Demandan en virtud de **Cumplimiento contractual y daño emergente**, la suma de Pesos ciento setenta y ocho mil novecientos treinta y seis con sesenta y ocho centavos (\$178.936,68). Argumentan que, conforme a lo expuesto y a las obligaciones asumidas por AXA, que surgen de su propia oferta a la hora de la contratación, la empresa está obligada al pago de sumas de dinero específicas ante la ocurrencia de determinadas contingencias, así como a responder por los daños sufridos a raíz de éstas, en el caso, por los gastos incurridos. En particular, indican que, según la interpretación que pudieron hacer de la oferta, reclaman: Dólares Estadounidenses Doscientos (USD 200) por cada uno de los beneficiarios, en razón de la demora del viaje por encima de las cuatro (4) horas; Dólares Estadounidenses Seiscientos (USD 600) para ambos beneficiarios en conjunto, por la demora del equipaje por encima de las cuatro (4) horas y el costo de los dos (2) pasajes extra que tuvieron que afrontar (vuelo AR 2518, origen Buenos Aires EZE, 15/10/2019 a las 21:35 horas - destino Córdoba, 15/10/2019 23:05 horas). A los fines de la cuantificación de lo solicitado, manifiestan que los dólares deben ser considerados a su cotización oficial, esto es, Pesos Ciento veintitrés

con cincuenta centavos (\$123,50) al día 20/05/2022, más el treinta por ciento (30%) del impuesto PAIS. Por lo cual, la suma resultante a la fecha precitada, es de Pesos Ciento sesenta mil quinientos cincuenta (\$160.550).

Por su parte, exponen que no tienen precisión del costo de los pasajes abonados el 15/10/2019, ya que han extraviado el comprobante de pago total. Destacan que los abonaron en una situación de apuro, por lo que no recuerdan si fueron pagados con una o más tarjetas de crédito o mediante el uso de “millas” de viajero frecuente. Por esa razón, hacen una estimación de su cuantía solo a los fines de cumplimentar la ley de rito, pero bajo expresa reserva de solicitar su aumento o disminución una vez producida la prueba sobre su real costo (mediante la informativa correspondiente). Así, estiman el costo de ambos pasajes en la suma de Pesos Dieciocho mil trescientos ochenta y seis con sesenta y ocho centavos (\$18.386,68), en razón de que actualmente un pasaje análogo de la misma empresa cuesta la suma de Pesos Dieciséis mil setecientos uno con cincuenta y cuatro centavos (\$16.701,54) (Precio total final de cada uno), por lo que, aplicando el índice de precios (CER), estiman un costo al 15/10/2019, de Pesos Nueve mil ciento noventa y tres con treinta y cuatro centavos (\$9.193,34). Solicitan que, a los fines de mantener incólume el contenido económico de lo reclamado y debido, se apliquen intereses a razón de la tasa pasiva promedio mensual que publica el Banco Central de la República Argentina, más el dos por ciento (2%) nominal mensual, desde la fecha de la erogación de los accionantes y/o incumplimiento contractual de la demandada (15/10/2019) y hasta el momento de su efectivo pago; o los intereses que el Tribunal considere aplicables para la mejor protección de los derechos del consumidor.

Reclaman en concepto de **Daño Moral** la suma de Pesos Setenta mil (\$70.000), indicando que, como consecuencia de los graves incumplimientos de la accionada, el excesivo tiempo transcurrido y los innumerables reclamos a la propia empresa, se ha

generado en su persona, por exclusiva culpa de aquélla, una situación de zozobra y detrimento espiritual y anímico, ante el desprecio y abuso del cual han sido víctimas. Citan jurisprudencia sobre el tópico, agregando que resulta patente que la debilidad estructural del consumidor impacta profundamente en su condición personal y les hace sentir el desconocimiento de sus derechos, así como el consiguiente incumplimiento, con una fuerza moral evidente. Exponen que la aflicción espiritual que produce este tipo de comportamientos -donde se oculta la información, se intenta dar permanentes excusas y no se asume una conducta responsable, como si se desconociera la situación que sufriera el cliente- implica una actitud reprochable que debe ser resarcida, con la consiguiente reparación del daño moral. Señalan que también resulta de aplicación lo dispuesto por el art. 522 que regula el daño moral contractual (y para cierta doctrina, también el que deriva en general del incumplimiento de obligaciones preexistentes entre el responsable y la víctima: vgr. declaraciones de voluntad unilateral, gestión de negocios ajenos, etc.). Al respecto, apuntan que la norma precitada utiliza el verbo “podrá”, en contraposición con la fórmula más categórica que emplea en el art. 1078 C.C., que resulta aparentemente más imperativa para el juzgador, en cuanto hace a su deber de condenar a resarcir daños morales de fuente aquiliana debidamente acreditados. En otras palabras, sostienen que el Juez no puede negarse a indemnizar el daño moral contractual “peticionado y probado”. Añaden que es indudable que la demandada, desde el comienzo, despreció tanto la situación injusta por ella generada, como el legítimo reclamo y tiempo de los consumidores, haciéndoles transitar un derrotero hasta llegar a esta instancia judicial. Reiteran que se los colocó en una situación sumamente injusta, aseverando que, ante sus reclamos, solo recibieron respuestas telefónicas, viéndose sometidos a una serie de actitudes de destrato por parte de la empresa, que continúan hasta el día de la demanda. Reiteran que la deficiente actuación de las autoridades públicas es el caldo de cultivo

que generan estas políticas (*modus operandi*) de destrato y desgaste que las empresas llevan adelante y que, aprovechando la ineficiencia estatal, aplican sistemáticamente conductas dilatorias y disuasivas de los legítimos reclamos de los usuarios y consumidores. Refieren que se vieron expuestos no solo al incumplimiento inicial de la empresa, sino a una serie de maniobras de desgaste y disuasión, ya relatadas. Afirman que tuvieron que compensar la ineficacia estatal en las audiencias e intercambios de descargo, exigiendo la información que finalmente nunca les fue provista, resistiendo las mentiras y tergiversaciones de la empresa, todo lo cual, consta por escrito y ya fue descripto en el acápite de los hechos, para que finalmente el derrotero terminara en la nada, con una gran aflicción para los comparecientes. Precisan que, tal como quedó expuesto en el correo electrónico de fecha 20/05/2021, donde manifestaron su perplejidad y desilusión, al expresar: “*Cuál es la posición de defensa del consumidor? [...] qué habré ganado o de qué me sirvió mi reclamo ante Uds. después de un año y medio?*”, nunca se les proporcionó información clara, sino que, por el contrario, se vieron sometidos a una situación de incertidumbre extensa para finalizar en este proceso judicial. Traen nuevamente a colación que asistieron personalmente a la audiencia en ADCOIN, desatendiendo sus ocupaciones y postergando sus deberes; mientras que la empresa, con total desconsideración, les hizo perder el tiempo y el de los demás profesionales, no concurriendo a la audiencia, en una típica maniobra disuasiva y en directa contravención del deber de trato digno que la ley le impone.

Respecto a la cuantificación, realizan una estimación teniendo en cuenta el nuevo parámetro fijado en el art. 1741 *in fine* del CCCN, cuyo texto reproducen. Citan jurisprudencia en su apoyo y agregan que, conforme las pautas de los placeres compensatorios -expresamente receptada en el art. 1741 del CCCN- con dicho dinero los actores podrían realizar un viaje de fin de semana a Salta, que, al día 20/05/2022 es

presupuestado por el sitio web Despegar en la suma de Pesos Treinta y tres mil quinientos setenta y cuatro (\$33.574) -en cuanto precio final por persona- y Pesos Sesenta y siete mil ciento cuarenta y ocho (\$67.148) para dos (2) personas. Transcriben el link de la página web y adjuntan impresión en pdf de tal oferta a la fecha precitada, a modo de referencia. Añaden que entienden que un viaje así implica placeres compensatorios en función de la trascendencia del daño moral sufrido y que dicho valor, compensa razonablemente el concreto perjuicio espiritual padecido por los accionantes, antes descripto.

A los fines de mantener incólume el contenido económico de lo reclamado y debido, solicitan se apliquen intereses a razón de la tasa pasiva promedio mensual que publica el Banco Central de la República Argentina, más el dos por ciento (2%) nominal mensual, desde la fecha de la erogación de los accionantes y/o incumplimiento contractual de la demandada (15/10/2019) y hasta el momento de su efectivo pago; o los intereses que el Tribunal considere aplicables para la mejor protección de los derechos del consumidor.

Solicitan por **Daño punitivo (art. 52 bis de la LDC)**, la suma de Pesos Cuatrocientos mil (\$400.000,00), sin perjuicio de las posibles ampliaciones que efectuarán por este rubro, de lo cual, hacen expresa reserva. Añaden que, en consideración a las actitudes asumidas por la empresa demandada, ante los numerosos reclamos de su parte, según los principios sentados por la ley de defensa al consumidor aplicable al caso y conforme los paradigmas exegéticos de la más reciente jurisprudencia local, no cabe duda de la procedencia de este rubro en el caso de marras. Apuntan que en el sublite concurren y se constatan todos los elementos -tanto subjetivos como objetivos- que la jurisprudencia local y nacional ha determinado como necesarios, conforme lo detallan luego. Asimismo, manifiestan que se ha afectado severamente su derecho a un trato digno y equitativo, dos de las obligaciones que la Ley 24.240 específicamente

consagra en su art. 8 bis, el cual remite al art. 52 bis, que establece la aplicación de Daño Punitivo.

Bajo el acápite “**Requisito de procedencia objetivo**”, reiteran que la demandada realizó las acciones ya descriptas, configurando un actuar contrario a la ley. Refieren que AXA ha violado el contrato en los términos en que éste quedó establecido en función a la propia oferta de la accionada. Relatan que no ha cumplimentado con sus obligaciones contractuales, pese a los reclamos oportunamente formulados por los contratantes y que ello ha ocasionado a su vez, el perjuicio económico de los usuarios, ya relatados extensamente *supra*. Por lo tanto, concluyen que existe una víctima, un hecho concreto y un proveedor que no cumplió con sus obligaciones legales o contractuales (art. 52 bis LDC), por lo que se encuentra configurado el requisito de procedencia objetivo establecido en la norma referida.

Señalan, en cuanto al “**Elemento subjetivo**”, que los incumplimientos al deber de trato digno han sido numerosos en el presente caso y conforman la base fáctica de elementos subjetivos diversos, pero sin dudas presentes en las conductas reprochadas y que deben ser ponderados como tales a la hora de decidir la sanción punitiva solicitada.

Asimismo, apuntan que la falta de información suficiente, como la provisión de información equívoca, con clara intención de generar ambigüedades y vaguedades, implican otra base fáctica fundamental para evaluar la conducta altamente reprochable de la empresa.

Exponen que, por una parte, se tienen todas las actitudes que configuraron un destrato o violación al deber de trato digno, que la propia LDC manda a sancionar con daño punitivo. Entre ellas: contestar citaciones de la Dirección Provincial mediante escritos muy poco claros, negar sus derechos o manifestar información falaz (presentación complementaria) con el claro objetivo de disuadirlos del reclamo de sus derechos.

Reiteran que asistieron personalmente a las audiencias, tanto en la Dirección Provincial como en ADCOIN, desatendiendo sus ocupaciones y postergando sus deberes, mientras que la empresa, con total desconsideración, les hizo perder su tiempo y el de los demás profesionales de la forma que ya fue descripta: no informando, tergiversando, mintiendo, y en última instancia, no asistiendo. Destacan nuevamente que la deficiente actuación de las autoridades públicas son el caldo de cultivo que generan estas políticas (*modus operandi*) de destrato y desgaste que las empresas llevan adelante. Añaden que se aprovechan de la ineficiencia estatal, aplican sistemáticamente conductas dilatorias y disuasivas de los legítimos reclamos de los usuarios y consumidores y que todo ello es en el marco formal y público de actuaciones ante la Autoridad de Aplicación, tergiversando su finalidad y abusándose del sistema en su propio provecho. Insisten en que, recién catorce (14) meses después de la primera audiencia, en la cuarta oportunidad, adjuntaron la supuesta póliza o contrato (que denominan CCGG), pero que tal instrumento no es la póliza ni el contrato, sino un documento orientativo, en función de lo establecido en su página 17, que luego transcriben. Precisan que no proveen el contrato real, ni póliza alguna, sino un documento similar, todo ello en el ámbito formal que implica la tramitación de un expediente público ante la Autoridad de Aplicación de la LDC. Puntualizan que lo expuesto implica una clara conducta dirigida a la disuasión y que las empresas poco responsables utilizan este recurso para abaratar costos, ya que es un hecho comprobado y bien sabido que, ante un problema por el cual las empresas deben responder, si se los somete a un desgaste son más los clientes que abandonan sus pretensiones que los que continúan el derrotero. Sostienen que esta conducta debe prevenirse y combatirse mediante la imposición de las sanciones punitivas como la peticionada.

Señalan, con relación al *modus operandi* denunciado, que toda la construcción

contractual con información ambigua, vaga y deficiente a los fines de generar una relación para nada clara en cuanto a sus obligaciones, quedó de manifiesto a la hora de reclamar. Reiteran que, en el correo electrónico fecha 19/10/2019, AXA formula una serie de manifestaciones confirmatorias de la violación al deber de información, aclaraciones que convenientemente sí son bastante claras en relación al servicio. Mencionan que, entre los varios requisitos, se solicita *“Comprobantes de pago original. Foto/scan de tickets de gastos de primera necesidad realizados luego de la cuarta hora de demora de su vuelo”* (el subrayado es del original) y que, como ya apuntaron en el acápite “Hechos”, la claridad surge solo a la hora de responder ante un reclamo. Así, destacan que se trata de una trampa diseñada para evitar responder y cubrir los riesgos en su claro beneficio. Apuntan que el más claro elemento subjetivo, digno de reproche, es la mala fe contractual, el hecho de que estén ante una clara postura ilegal adoptada en base a un entramado claramente pergeñado y con el objetivo de beneficiarse económicamente.

Citan reciente jurisprudencia sobre la negación de derechos, así como el sometimiento a derroteros injustificados y la mala fe contractual. Añaden que todo ello evidencia el desinterés por el derecho que le asiste al consumidor, lo que no se condice con el trato digno y equitativo previsto en el art. 8° de la LDC., norma de orden público que expresamente remite al artículo 52 bis para aplicar Daño Punitivo. Nuevamente citan jurisprudencia sobre el tópico.

Finalmente, respecto a la **cuantificación del rubro en cuestión**, destacan que el monto reclamado en concepto de daños emergente y moral no tiene relación con la sanción por daño punitivo. Precisan que la multa del art. 52 bis de la LDC sanciona la conducta desaprensiva y reprochable asumida por la demandada, de modo tal que el monto demandado en primer término no detenta influencia alguna en relación a la sanción por daño punitivo, pues poseen naturaleza diferente. Citan jurisprudencia y

resaltan que estamos frente a una empresa de conocida solvencia en el mercado y con un importante patrimonio, por lo que consideran que no cualquier multa será efectiva a los fines de la disuasión de la conducta reprochada. Precisan que AXA es una multinacional francesa especializada en el negocio de los seguros y la gestión de activos fundada en 1985, agregando que la empresa está presente en cincuenta y seis (56) países, emplea a ciento cincuenta y siete mil (157.000) personas y es considerada como una de las aseguradoras más grandes del mundo. Añaden que, en 2017, AXA fue elegida como la primera marca del sector asegurador en el mundo por noveno año consecutivo, según la consultora Interbrand. Transcriben el link sobre la información referida. Asimismo, ofrecen como prueba documental en poder de la demandada, copias de los tres últimos balances de la empresa accionada, los cuales son requeridos bajo los apercibimientos contenidos en el art. 253 del CPCC y del art. 53 párrafo 3° de la LDC, ya que de allí se desprende con meridiana claridad los recursos ordinarios y el real estado de situación patrimonial de cada ejercicio contable. Sostienen que este dato será de trascendental importancia para el Tribunal a la hora de determinar la cuantificación de la sanción punitiva, ya que podrá sopesar si el monto solicitado es suficiente para cumplir con la finalidad del instituto: la disuasión de la conducta indeseada. Además, aseveran que es una cuestión de público y notorio la envergadura económica de la empresa y que su responsabilidad social debe tener proporcional dimensión. Asimismo, consideran que dicha multa debería ser mucho mayor para cumplir con su objetivo, por lo que exhortan al Tribunal a que, al momento de su imposición, considere, de creerlo necesario, adecuar su cuantía. Citan jurisprudencia al respecto.

A los fines de mantener incólume el contenido económico de lo reclamado y debido, solicitan que a la hora de sentenciar se cuantifique la sanción considerando el tiempo que transcurra entre la fecha de la demanda y la de la sentencia, adecuando su valor al

pretendido en el escrito inicial o el mayor valor que el Tribunal entienda aplicable. Asimismo, peticionan que los intereses por falta de pago corran desde dicha sentencia y no desde que la misma quede firme, siendo que tal es el criterio que surge de la más reciente jurisprudencia local, la que luego reproducen.

Finalmente, solicitan que, a los fines del instituto del daño punitivo y conforme a la normativa consumeril aplicable, se ordene la **publicación de la sentencia condenatoria en el sitio web del Poder Judicial**. Sostienen que ello propenderá al conocimiento de la población en general y a la toma conciencia de los operadores jurídicos en particular, promoviendo el ya citado y necesario activismo judicial, que revierta situaciones como las del presente caso.

Seguidamente, bajo el título “Reglas probatorias y el onus probando” expresan que, conforme a lo dispuesto por el art. 53 de la LDC, los proveedores deben aportar al proceso todos los elementos de prueba referentes al bien o servicio que obren en su poder y prestar toda la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio, reconociendo implícitamente el mejor posicionamiento empresarial. Agregan que, como puede advertirse, se encuentra receptada la denominada teoría de las cargas dinámicas de la prueba, es decir que, quien esté en mejores condiciones de probar deberá aportar al proceso los elementos que obren en su poder. Asimismo, precisan que a dicho principio debe agregarse el “deber de colaboración”, de modo que no será suficiente asumir una actitud meramente contemplativa ante el juicio, sino activamente colaborativa. Además, indican que el legislador introduce un elemento teleológico, puesto que el deber de colaboración a que se hace referencia apunta al esclarecimiento de la cuestión debatida, lo que lleva a la “búsqueda u obtención de la verdad material” y no sola y puramente formal en el proceso y que todo ello deberá ser tomado en cuenta en su oportunidad por el Magistrado. Citan jurisprudencia.

Ofrecen Pruebas Documental, Exhibición, Pericial informática en subsidio, Informativa, Confesional y Presuncional.

Por otro lado, solicitan el trámite oral y la citación al Ministerio Público Fiscal (art. 52 LDC, art. 172 de la Constitución Provincial y art. 9 de la Ley Provincial N°7826), efectuando luego un detalle sobre el beneficio de gratuidad previsto en la Ley 24.240.

**Impreso el trámite correspondiente al proceso civil oral (ver proveído de fecha 01/09/2022) y citada la demandada a los fines de comparecer y contestar la demanda, el 31/10/2022 se presenta el Dr. Marcos Julio Del Campillo Valdés, en su carácter apoderado de Axa Assistance Argentina S.A. -conforme poder obrante en la misma operación-quien contesta la demanda, solicitando su rechazo, con costas.**

Realiza una negativa genérica y otra específica de los hechos afirmados por el accionante, negando expresamente que el 27/12/2018 aquél contratara el servicio de asistencia al viajero a través de su tarjeta MASTERCARD BLACK emitida por el BBVA Argentina S.A., que a mayo de 2019 abonara la suma de Pesos Seiscientos treinta y cinco con veintinueve centavos (\$ 635,29) por dicho servicio, que el mismo se denomine MASTERASSIST PREMIUM TM y que la cobertura del seguro fuera cubierta por BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS S.A. Además, niega que la confirmación de la contratación haya sido efectivizada por e-mail, conteniendo los archivos descriptos en la demanda y constituyendo de esa forma, la oferta del servicio. Expone que no le consta, por lo que niega, que los accionantes iniciaran un viaje por Europa desde el 17/09/2019 al 15/10/2019 y que el plan respectivo fuera el descripto en el escrito inicial. Niega, por no constarle, que al momento del regreso el día 14/10/2019, realizaran el check in en el Aeropuerto de Barcelona y despacharan la valija para el vuelo 1931 de Iberia. Asimismo, refiere que no le consta que, por manifestaciones en el aeropuerto, el vuelo haya sido cancelado o que, luego de varias horas de demora, los accionantes hayan sido ubicados en el vuelo 2601 de Level con

origen Barcelona el 15/10/2019 a la 01:30 horas y destino Buenos Aires sin escala en Madrid, saliendo finalmente 1:35 horas retrasado. Niega que, como consecuencia de ello, arribaran a Buenos Aires varias horas más tarde de lo previsto, perdiendo el vuelo AR 1524 a Córdoba. Señala que tampoco le consta que debieran adquirir dos (2) nuevos pasajes en el siguiente vuelo disponible AR 2518, partiendo de Buenos Aires a las 21:35 para arribar a Córdoba a las 23:05 horas y que ello implicara haber arribado a destino nueve horas y media después de lo previsto. Por otro lado, niega que también hayan sufrido el extravío de su equipaje, el que finalmente arribara a destino tres (3) días después de su llegada. No le consta tampoco que, en el entendimiento de que les correspondía compensación alguna, hayan iniciado trámite de reclamo ante su representada, por lo que niega el intercambio de e-mails detallado en la demanda. Niega que la accionada haya incumplido el deber de información previsto en la LDC. Asimismo, niega todas las manifestaciones referidas a la actuación de su representada ante la Dirección de Defensa del Consumidor y que la misma haya sido de trato y de desgaste hacia el accionante. En síntesis, niega las infracciones a la LDC que los actores imputan a su mandante, en especial al deber de información y de trato digno y equitativo hacia el consumidor. Seguidamente, niega que su poderdante deba devolver y/o abonar a los accionantes las siguientes sumas: Dólares Estadounidenses Doscientos (U\$S 200) a cada uno de ellos en concepto de demora de viaje; Dólares Estadounidenses Seiscientos (U\$S 600) -en conjunto- por demora de equipaje; el costo de los pasajes extra a Córdoba –Pesos Dieciocho mil trescientos ochenta y seis con sesenta y ocho centavos (\$18.386,68)- que la suma resultante al 20/05/2022 sea de Pesos Ciento sesenta mil quinientos cincuenta (\$160.550) y que por lo tanto, el total reclamado ascienda a la suma de Pesos Ciento setenta y ocho mil novecientos treinta y seis con sesenta y ocho centavos (\$178.936,68) más intereses; la suma de Pesos Setenta mil (\$70.000) en concepto de daño moral y la suma de Pesos Cuatrocientos

mil (\$400.000) por daño punitivo.

Sostiene que no se dan en autos los presupuestos fácticos ni jurídicos como para que proceda el rubro daño moral reclamado. Así, niega que los accionantes hayan sufrido una situación de zozobra y detrimento espiritual y anímico ante el desprecio y abuso del cual fueron víctimas. A todo evento, impugna por ser totalmente exagerada y antojadiza la suma reclamada por dicho concepto, de Pesos Setenta mil (\$70.000), sin perjuicio de señalar que la misma no guarda ninguna proporción ni relación con el daño material reclamado.

Sostiene la improcedencia del “daño moral” demandado y su entidad, indicando que no existe relación de causalidad alguna que derive en una responsabilidad de parte de su mandante y que, en caso de existir padecimientos o eventuales sufrimientos, éstos no son atribuibles a su representada. Cita jurisprudencia y apunta que no se dan en el caso de autos los presupuestos establecidos por la jurisprudencia. Seguidamente refiere que, quien pretende obtener una indemnización en concepto de daño moral, debe acreditar la existencia del agravio y, de alguna manera, su cuantía ya que, de lo contrario, la reparación podría configurar una confiscación o enriquecimiento sin causa a favor del reclamante. Destaca que la pretensión de la parte actora se encuentra fundada en argumentaciones dogmáticas y manifestaciones de disconformidad con el actuar de su representada y agrega que el actor intenta trasladar las consecuencias de los inconvenientes de su viaje a un actuar de su representada, que reputa negligente y rayano con un dolo eventual, cuando la realidad objetiva demuestra que ninguna responsabilidad existió por parte de su mandante. Niega la aplicación al caso de autos de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, todo ello, sin perjuicio de la falta de responsabilidad de su mandante en los hechos relatados por la accionante en su demanda. Finalmente, solicita el rechazo del daño punitivo pretendido por la contraria, aduciendo que el mismo se encuentra fundado pura y exclusivamente en una actitud

desmedida de aquélla, la que solo demuestra su disconformidad con lo acontecido. Arguye que los actores no vacilan en solicitar la aplicación de una sanción, por demás especial y restrictiva, sin que se encuentren reunidos los requisitos necesarios para ello. Efectúa un detalle al respecto, indicando que resulta contrario a la esencia del instituto, sostener que un abogado está habilitado a pedir y el juez a concederlo, ante la simple invocación de que el proveedor no ha cumplido sus obligaciones legales o contractuales, pues para su procedencia hace falta la verificación de dos (2) extremos: un elemento subjetivo de dolo o culpa grave y un elemento objetivo, representado por el enriquecimiento indebido del dañador. Cita doctrina y jurisprudencia sobre el tópico. Aduce que a mediados de 2008 entró en vigencia en nuestro país la Ley 26.361, mediante la cual se incorporaron importantes reformas a la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante LDC), entre las cuales se destacan la incorporación al derecho positivo argentino de la institución de los daños punitivos. Cita el art. 52 bis de la LDC. Transcribe los diversos elementos que debe reunir el instituto y cita doctrina sobre el tópico. Seguidamente, aduce que no se ignora la amplitud y vaguedad del texto en cuanto a las condiciones que deben reunirse para la procedencia de la multa y su alcance (v.gr. “que no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales”) pero alega que, en nuestra doctrina, parece haber consenso al afirmar que la aplicación de los daños punitivos se encuentra condicionada a la existencia de una conducta especialmente reprochable y que cualquier actuación meramente negligente o culpable, no dará lugar a la multa civil prevista en el art. 52 bis. Cita nuevamente doctrina y jurisprudencia, concluyendo que los presupuestos necesarios para la aplicación del instituto que se analiza, no se encuentran presentes en este caso. Rechaza cualquier imputación de actuación con dolo o culpa grave y señala que incluso esa situación no ha sido manifestada por la parte actora, agregando que su mandante se comportó en un todo de conformidad con las obligaciones que se

encontraban a su cargo. Aduce que lo expuesto determina la inexistencia de los presupuestos necesarios para hacer lugar al reclamo planteado por la actora respecto a su representada, circunstancia que implica que mucho menos puede pensarse en la aplicación de una sanción en concepto de daño punitivo. En consecuencia, impugna la liquidación practicada por la accionante, afirmando que los daños que dice sufrir, no son tales y que, como se expuso en los apartados anteriores, es evidente que no ha existido relación de causalidad entre las consecuencias que afirma padecer la parte actora y las acciones que ha llevado adelante AXA ASSISTANCE ARGENTINA S.A. Bajo el acápite **“La realidad de los hechos”**, hace presente que esta última difiere sustancialmente de la relatada en la demanda y que lo cierto es que el reclamo de los accionantes resulta improcedente de conformidad a las Condiciones Generales del servicio contratado (MASTER BLACK UPGRADE 250 FAMILIAR). En efecto, sostiene que aquéllos reclaman los beneficios de demora de vuelo y equipaje, así como el reintegro de gastos por la compra de dos (2) pasajes, indicando que ninguno de ellos se encuentra cubierto por el servicio contratado.

Así señala, respecto del reclamo por demora de equipaje, que se trataba de un viaje de regreso al país de residencia, por lo que aquél era improcedente y se realizó el rechazo en el mismo llamado inicial del 15/10/2019, aclarándose el motivo. Destaca finalmente que la valija llegó a su domicilio cuatro (4) días después.

Con relación a la demora de vuelo, sostiene que, según dichos de la propia actora, tuvo demora de un vuelo de Iberia programado para el 14/10/2019 Barcelona-Madrid, pero el comprobante de demora que presenta es de la aerolínea Level por un vuelo del 15/10/2019 Madrid-Buenos Aires y la demora fue inferior a dos (2) horas. Añade que también se realizó el rechazo indicando que el beneficio aplica para demoras superiores a las cuatro (4) horas y que en el llamado inicial del 15/10/2019, se le aclaró que, para aplicar al beneficio debía presentar ese certificado de demora, lo que nunca

aconteció. Finalmente, respecto al reintegro de los gastos por compra de dos (2) nuevos pasajes Buenos Aires-Córdoba -ya que, debido a los trámites de Migraciones y Aduanas, perdieron esa conexión- precisa que dicho reclamo no aplica, porque no está contemplado en los Términos y Condiciones del Servicio.

Conforme a lo hasta aquí reseñado, alega la falta de responsabilidad de su mandante en los hechos objeto de autos, ya que aquella cumplió acabadamente con las obligaciones a su cargo. Por ello indica que, contrariamente a lo que afirma la accionante, el comportamiento de Axa ha sido el que razonablemente le era exigible observar de acuerdo a la índole de la obligación asumida y las propias circunstancias del caso. Seguidamente, niega la autenticidad de la totalidad de la documentación acompañada por la actora, con excepción de la que emana de su representada.

Ofrece Pruebas Documental y Pericial Contable, haciendo reserva del caso federal y solicitando costas a los accionantes.

Con fecha **16/03/2023** toma **intervención la Sra. Fiscal Civil, Comercial y Laboral de 1° Nominación**, atento lo ordenado mediante proveído de fecha 01/09/2022 y en los términos del art. 52 de la ley 24.240.

Una vez trabada la litis, **se fija la audiencia preliminar** -según lo dispuesto por el art. 3 de la Ley Provincial 10.555 (ref. Ley 10.855)- con el objeto de procurar una conciliación entre las partes o, en su caso, fijar el objeto litigioso y los hechos controvertidos, proveer la prueba que resulte pertinente y conducente, además de establecer un plan de trabajo para su producción. **Dicho acto se celebra el día 15/05/2023**, conforme acta obrante en SACM, con la participación de los accionantes, Sres. M. D. A. L. A. (D.N.I. N° XXXXXXXX) y M. L. C. (D.N.I. N° XXXXXXXX), junto a su apoderado, Dr. Darío Alejandro Di Noto; y el Dr. Marcos Julio del Campillo, en representación de la demandada Axa Assistance Argentina S.A.; en ausencia del Ministerio Público Fiscal pese a encontrarse

notificado. En dicha oportunidad y tras ratificar sus presentaciones, tanto los actores como la accionada, señalan como hechos no controvertidos, la aplicabilidad al caso de la Ley de Defensa del Consumidor -por tratarse de una relación de consumo- y la existencia de un vínculo contractual entre las partes, así como las condiciones generales adjuntadas por ambas (términos y condiciones del servicio Axa Assistance Upgrade USD 250.000).

**Diligenciada la prueba obrante en el expediente**, con fecha **13/09/2023** se lleva a cabo la **audiencia complementaria** -de acuerdo a lo establecido por el art. 4 de la normativa precitada- con la presencia de los accionantes y su letrado -Dr. Darío Alejandro Di Noto- el apoderado de la demandada -Dr. Marcos Julio del Campillo- y representante de la Fiscalía Civil interviniente, oportunidad en la cual se producen los **alegatos** y se dicta el **decreto de autos (min. 28:12)**, quedando la causa en estado de ser resuelta.

#### **Y CONSIDERANDO:**

##### **I) La litis.**

Que los **Sres. M. D. A. L. A. (D.N.I. XXXXXXXX)** y **M. L. C. (D.N.I. XXXXXXXX)** inician demanda abreviada en contra de **AXA Assistance Argentina S.A. (CUIT 33-65328406-9)**, persiguiendo el cobro de la suma de **Pesos Seiscientos cuarenta y ocho mil novecientos treinta y seis con sesenta y ocho centavos (\$648.936,68)**, más sus intereses, actualizaciones y costas; mientras que la **accionada** solicita el rechazo de la demanda, con costas.

Todo ello, de conformidad a la relación de causa que antecede y a la que me remito en honor a la brevedad.

##### **II) Legislación aplicable. Contrato de consumo. Adhesión a condiciones predispuestas por la aseguradora.**

En primer lugar, corresponde determinar el marco normativo conforme al cual se ha de

resolver el caso, siendo pertinente señalar a tales fines que, de acuerdo a las constancias de la causa, las partes se vincularon a través de una **relación contractual de consumo, por adhesión de los actores a cláusulas generales predispuestas por la accionada.**

Teniendo en miras que, a la fecha en que se llevara a cabo la confirmación de la contratación por parte de la demandada (mediante correo electrónico de fecha **27/12/2018**), ya se encontraba vigente el Código Civil y Comercial de la Nación, resulta de aplicación al caso dicho cuerpo legal, atento a lo prescripto por su art. 7. Así las cosas, **AXA Assistance Argentina S.A.** se encuentra emplazada dentro de la categoría de “proveedora” (acorde a los arts. 2 de la Ley 24.240 y 1093 del CCCN) y los accionantes engastan en la calidad de consumidores o usuarios de servicios financieros (arts. 1 de la Ley 24.240 y 1092 del CCCN), por lo que subyace en el sublite, una relación de consumo en los términos de los arts. 3 de la Ley 24.240 y 1092 del CCCN, tal como lo expresara la Fiscalía Civil interviniente, al alegar en el marco de la Audiencia Complementaria (**min. 19:58**).

Por lo tanto, en estos obrados resulta también aplicable la **Ley de Defensa del Consumidor**, siendo dable destacar que la “relación de consumo” tiene raigambre constitucional, ya que ha sido prevista en el art. 42 de la Carta Magna e impone la tutela para los usuarios y consumidores de los derechos que enumera tal precepto legal. La especialidad de este ordenamiento trae aparejada una serie de principios que informan todo el sistema del derecho del consumidor, destacándose principalmente: **a) el principio “in dubio pro consumidor”**, que constituye un eje rector fundamental en cuanto a la interpretación e integración de este sistema legal, por cuanto consagra que en caso de duda, tanto en la apreciación de los hechos, como en la aplicación del derecho y en la valoración de la prueba; **prevalecerá la más favorable al consumidor** (arts. 3 y 37 de la Ley 24.240 y arts. 7, 1094 y 1095 del C.C.C.N.); **b) el**

**deber de información** (arts. 42 C.N., 4 de la Ley 24.240 y 1100 del C.C.C.N.); **c) la oferta en materia de consumo** (arts. 7 y 8 de la Ley 24.240); **d) el trato digno y equitativo** (arts. 8 bis de la Ley 24.240 y 1097 del C.C.C.N.); **e) la responsabilidad objetiva y solidaria** (art. 40 de la Ley 24.240); **y f) las reglas probatorias y el *onus probandi*** (arts. 37 y 53 de la Ley 24.240).

Siguiendo ese orden de ideas y explayándonos sobre el sistema de responsabilidad precitado, cabe apuntar que el art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que, si el daño resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderá el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el vendedor y quien haya puesto su marca. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan entre los distintos coobligados.

Repárese que el régimen consumeril establece para el caso de una deficiente prestación del servicio -incluso cuando éste no fuera riesgoso- un sistema de responsabilidad objetiva, donde el proveedor sólo se liberará de su obligación de responder frente al consumidor, si demuestra que la causa del daño le ha sido ajena (cfr. Tinti, Guillermo Pedro – Calderón, Maximiliano R., “Derecho del Consumidor Ley 24.240 de Defensa del Consumidor comentada”, 4ª Edición, Ed. Alveroni, Cba. 2017, ps. 198-199).

Por otro lado, y habida cuenta que, tal como ya se indicara, el contrato que uniera a los contendientes es de adhesión (arts. 984 y ss. del CCCN), no debe soslayarse en este tramo del análisis, que, en casos como el de marras, el adherente (parte actora), no tiene ninguna capacidad de negociación, no puede discutir ni proponer cláusulas, sino que solo las acepta tal como han sido concebidas. Vale decir, el adherente no participa en la redacción ni influye en su contenido. Ello significa que las técnicas contractuales predisuestas son o pueden llegar a ser constitutivamente desequilibrantes, llevando a una situación de desigualdad, que excluye una relación de paridad entre los

contratantes.

Ello adquiere significativa importancia, puesto que la aplicación lisa y llana de los principios de autonomía de la voluntad y libertad de contratación podría conducir a notables injusticias, toda vez que no se trata de un contrato clásico, fruto de un verdadero consenso de los contratantes que han negociado en un pie de igualdad. La doctrina sostiene que, en este tipo de negocios jurídicos, “... 1. *Sus cláusulas generales predispuestas deben ser comprensibles y autosuficientes; 2. Deben estar redactados de manera clara, completa y fácilmente legible; 3. No pueden contener reenvío a textos o documentos que no se facilitan a la contraparte del predisponente, de manera previa o simultánea a la conclusión del contrato (...)*” (Chamatrópulos, Demetrio A. Estatuto del consumidor comentado. Tomo II. CABA, La Ley, 2019, ps. 845/846).

A la luz de tales premisas y a los fines de arribar a una solución válida, las pruebas obrantes en autos se evaluarán integralmente y conforme a las reglas de la sana crítica racional, mencionándose solo aquéllas que fueran esenciales y decisivas para la resolución de la causa.

### **III) El caso.**

#### **III. A) Hechos no controvertidos.**

De acuerdo a las constancias de estos obrados, no ha sido discutido que el día 27/12/2018 las partes celebraran el contrato de “Seguro de Asistencia al Viajero”, a través de la tarjeta de crédito Mastercard Black, emitida por el Banco BBVA Argentina S.A., conforme plan “AXA Assistance BLACK UDS 250.000 Upgrade / FAMILIAR Internacional”, con vigencia desde el día 27/12/2018 al 26/12/2019, de acuerdo a las condiciones generales del servicio y los vouchers emitidos por parte de la empresa accionada a nombre de los actores y que fueran remitidos al Sr. M. D. A. L. A. a su correo electrónico personal con fecha 27/12/2018 (**v. pdf acompañado**

por la demandada el 07/11/2022 y ps. 3/30 del pdf “archivos\_adjuntos\_1.pdf” op. 14/08/2023 – en informe pericial).

Dicha comunicación fue avalada por la **pericia informática oficial** realizada por el Ing. en Sistemas Jorge Maximiliano Maldonado, quien dictaminara que: *“Se verificó que todos los correos presentados como prueba documental por la parte actora existen en las cuentas de correo electrónico y coinciden en su totalidad con los impresos el día de la fecha de esta medida... Para finalizar este informe pericial se pudo verificar que los emails presentados como prueba documental por la parte actora existen en las casillas de correo electrónico puestas a disposición y coinciden en su contenido tanto fechas y horas de envío o recepción de cada uno de los emails analizados. No se observan ni adulteraciones ni manipulación de ninguno de los mensajes analizados en este informe pericial.”*(v. **respuesta al punto A en op. de fecha 14/08/2023**).

Asimismo y en respaldo del pago del servicio de Asistencia al viajero -el que tampoco ha sido cuestionado- se ha acompañado Resumen de cuenta de la tarjeta de crédito MasterCard perteneciente al Sr. M. D. A. L. A., que reza: *“Fecha de Operación 17-09-1019... Detalle de la Operación: AXA... Importe de la operación \$635,29”*(v. **pág. 40 del pdf glosado con fecha 17/05/2023**) y otra con vencimiento el día 12/06/2019: *“21-May-19 AXA ASEB/0000090044105 00861 635,29”*(**pág. 88 del pdf “Documental parte 2” acompañado el 07/07/2022**).

### **III. B) Hechos controvertidos.**

La discusión en autos se circunscribe, en primer término, a la cobertura por **“demora del viaje”**. En este punto las partes disienten en cuanto al tiempo de retardo padecido por los actores, siendo tal extremo dirimente para determinar si procede o no la suma reclamada en tal concepto.

Cabe señalar al respecto que, analizados los elementos probatorios arrimados a la

causa, tanto el itinerario original del viaje como las demoras sufridas, se condicen con la versión otorgada por los accionantes.

Así, estos últimos acompañaron constancia de reserva del viaje efectuado por la empresa “Tije Travel” (reserva VBRD7A), del cual emana que el recorrido primigenio de regreso era el siguiente: **“TRAMO 3 (14/10/2019) – De Barcelona (BCN) a Madrid – Adolfo Suárez – Barajas (MAD)...– Sale Monday 19:30... Llega Monday 20:55. Número de vuelo 1931 – Operado por IBERIA. TRAMO 4 (14/10/2019) – De Madrid – Adolfo Suárez – Barajas (MAD) a Buenos Aires – Ezeiza (EZE)... Sale Monday 23:55... Llega Tuesday 7:35 – Número de vuelo 6841 – Operado por IBERIA...”** (v. pdf **“Documental 1”, págs. 9/10 glosado en op. de fecha 07/07/2022).**

Si bien dicha documental -presentada por los actores ante la Dirección de Defensa del Consumidor (v. **pág. 23 del pdf “Dir. Pcial. EXPED. 1 (1 a 50)”, op. de fecha 07/07/2022)**, según expediente expresamente reconocido por la accionada en la Audiencia Preliminar (ver op. de fecha **15/05/2023-** fue impugnada por la demandada, cabe resaltar que ésta última no ha aportado prueba alguna que la desvirtúe.

Además, tales instrumentos son consonantes con el resto de las probanzas acompañadas en dicha instancia administrativa. Así, en las mencionadas actuaciones, lucen glosadas: **1)** las tarjetas de embarque (“*Boarding pass*”) perteneciente a ambos demandantes, donde se lee: **“TARJETA DE EMBARQUE (Boarding Pass) ...De BARCELONA BCN a MADRID MAD – IBERIA LINEAS AEREAS – Vuelo 1937, Clase A, Fecha 14OCT 19:30”** y **2)** **“PARTIDA: MARTES 15 OCT – AEROLINEAS ARGENTINAS AR 1524 – EZE AEROPUERTO INTERNACIONAL DE EZEIZA A COR CORDOBA AR, ARGENTINA – Sale a las 12:00 llega a las 13:30”** (v. **págs. 13 y 25 del pdf “Dir. Pcial. EXPED. 1 (1 a 50)” acompañado con fecha 07/07/2022)**, así como la tarjeta de embarque de Madrid a Buenos Aires, la cual reza: **“TARJETA DE EMBARQUE (Boarding Pass) ... De MADRID MAD – IBERIA LINEAS AEREAS**

– *Vuelo 6841, Clase A, Fecha 14OCT 23:55*". (v. **pág. 53 del pdf "Documental parte 1"**, acompañado con fecha **07/07/2022**).

Por otro lado, cabe señalar que, de acuerdo a las constancias de autos, el primer avión que deberían haber abordado los accionantes (vuelo N° 1931) se demoró en despegar, habiendo sido aquéllos reubicados para viajar en el vuelo N° 2601 de Level, tal como consta en la tarjeta de embarque de ambos demandantes: *"LEVEL TARJETA DE EMBARQUE (BOARDING PASS)... IB 2601 15OCT 01:30 – BARCELONA BCN A BUENOS AIRES EZE"*, el que a su vez, también demoró casi dos (2) horas en despegar, tal como surge de la constancia de "Level" obrante en autos, la cual confirma que: *"El vuelo 2601 con destino a Buenos Aires (EZE) del día 15-oc-19 tuvo retraso debido a manifestaciones en Barcelona. Hora programada de salida: 01:30 AM – Hora programada de llegada: 10:00 AM. Hora real de salida: 03:05 AM – Hora real de llegada: 10:54 AM..."* (v. **págs. 2/3 del pdf "Documental parte 1"**, **págs. 11 y 29 del pdf "Dir. Pcial. EXPED. 1 (1 a 50)"** acompañado por los actores con fecha **07/07/2022**; y **págs. 19/20, adjuntado por la demandada el 07/11/2022**).

Asimismo, también se ha acreditado que, tras los retardos antes relatados, los actores perdieron el vuelo N° 1524, que originariamente debían abordar en Buenos Aires para regresar a la Ciudad de Córdoba, razón por la cual tomaron en su lugar, el vuelo N°2518(v. **tarjetas de embarque de ambos accionantes en la pág. 15 del pdf "Dir. Pcial. EXPED. 1 (1 a 50)"** acompañado por los actores con fecha **07/07/2022**).

Repárese, para mayor abundamiento que, en la respuesta al oficio dirigido a la empresa **Aerolíneas Argentinas S.A.** (v. **op. de fecha 30/05/2023**) se expresó que:

*"1. Ambos pasajeros tenían tickets emitidos con millas para viajar el 15/10/19 a bordo de AR 1524 en ruta EZE - COR, a la fecha se encuentran volados. 2. Verificamos en sistema que no viajaron en el AR 1524, sino en el AR 2518 del mismo día..."* (El resaltado y subrayado me pertenecen).

Conforme a lo expuesto, tengo por acreditado que los Sres. M. D. A. L. A. y M. L. C. debían viajar desde la Ciudad de Barcelona hasta la Ciudad de Córdoba, a través de tres (3) vuelos: el primero de ellos -N° 1931- partía el 14/10/2019 a las 19:30 horas con destino a Madrid, desde donde debían abordar a las 23:55 horas del mismo día, el vuelo N° 6841 que los trasladaría al Aeropuerto Internacional de Ezeiza, arribando a destino final a las 07:35 horas del 15/10/2019. Seguidamente, allí debían abordar a las 12:00 horas el vuelo N° 1524 que los llevaría, finalmente, a la Ciudad de Córdoba, arribando allí a las 13:30 horas.

Tras la demora del primer vuelo aludido (N° 1931), los accionantes fueron reubicados en el vuelo N° 2601, que debían abordar a las 01:30 horas del 15/10/2019, esto es, **seis (6) horas más tarde de lo previsto** originalmente. Este último vuelo, a su vez, también se demoró en despegar, una hora y treinta y cinco (1:35) minutos, por lo que, en conclusión, la demora total fue cercana a las **ocho horas** (desde las 19:30 horas del día 14/10/2019 del vuelo originariamente previsto -N° 1931-, al que efectivamente abordaron tras ser reubicados -N° 2601- que, finalmente, despegó a las 03:05 am del día 15/10/2019).

Así, no le asiste razón a la demandada en este punto, toda vez que sustentó su defensa circunscribiéndose a la demora del vuelo N°2601, sin considerar que, en realidad, los accionantes habían sido reubicados allí, luego del retraso del primer vuelo previsto (N° 1931), lo cual, reitero, totalizó un retardo de aproximadamente ocho (8) horas. En segundo lugar, se encuentra controvertida la procedencia de la cobertura por **“demora del equipaje”**.

Cabe señalar de modo liminar, que no ha sido discutido el hecho de que el equipaje en cuestión fuera entregado a los actores tres (3) días después de su regreso a la Argentina; extremo que, además, luce acreditado a través de la documental acompañada por los accionantes, titulada como “Parte de irregularidad de equipaje”

(v. pág. 31 del pdf “Dir. Pcial. EXPED. 1 (1 a 50)” acompañado por los actores con fecha 07/07/2022). Sin embargo, frente al reclamo de los accionantes por la cobertura prevista en tal concepto, la demandada sostiene que no corresponde la misma, por cuanto la demora aludida se produjo en el viaje de regreso al país de residencia de los actores.

Teniendo en miras la plataforma fáctica precedentemente expuesta, se impone analizar a continuación, la pertinencia de la pretensión esgrimida por los Sres. M. D. A. L. A. y M. L. C.

#### **IV) Deber de información. Incumplimiento. Procedencia de la acción.**

En tal tarea, cabe destacar que, conforme surge de la documental aportada por la actora, mediante un **correo electrónico de fecha 27/12/2018**, la demandada confirmó al Sr. M. D. A. L. A. la contratación efectuada, remitiendo un escrito de bienvenida e indicando “... *en la guía adjunta encontrará los términos y condiciones del producto contratado, con el detalle de las prestaciones y funcionamiento del servicio*”. Asimismo, se adjuntó a dicha comunicación archivos adjuntos que contenían un cuadro de contingencias y montos máximos de cobertura, donde se lee: “*Demora del viaje Hasta USD 200*”... “*Demora del equipaje Hasta USD 600*”..., así como los “**TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO AXA ASSISTANCE UPGRADE USD 250.000**”, que establecen, entre otros puntos: “*DISPOSICIONES GENERALES Y EXONERACION DE RESPONSABILIDAD General: esta Guía de Beneficios contiene información detallada sobre los servicios completos de viaje, seguro y asistencia a los que usted puede acceder como Beneficiario... La información contenida en el presente documento se suministra únicamente con fines informativos generales. Este documento no es una Póliza, contrato, garantía o promesa de servicios o seguros u otro beneficio. No pretende ser una descripción detallada de todos los términos, condiciones y exclusiones de las políticas o de otros beneficios, todo lo*

*cual puede ser modificado por AXA Assistance en cualquier momento y sin previo aviso. La prestación de servicios depende de la disponibilidad y de las restricciones legales pertinentes.... Exoneración de responsabilidad: La información contenida en el presente documento se suministra únicamente con fines informativos generales. Esto no pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones u otras disposiciones de beneficios de programas o seguros suministrados por AXA Assistance*". Asimismo, se envió allí un documento relativo al plan -similar a un frente de póliza- correspondiente al Sr. M. D. A. L. A., remitiéndose, mediante otro e-mail de igual fecha, un instrumento semejante, pero referido a la Sra. M. L. C., con un cuadro de detalle de cobertura, donde se lee: *"Demora del viaje hasta USD 200 por encima de las 4 horas" ... "Demora del equipaje hasta USD 600 por encima de las 4 horas)*. (v. **ps. 3/26 del pdf "archivos\_adjuntos\_1.pdf" op. 14/08/2023 – en informe pericial informático oficial**; el resaltado y subrayado me pertenecen)

Repárese así que, mediante los términos expuestos, la demandada asume explícitamente que no otorga un contrato a sus "beneficiarios", sino que les brinda un mero instrumento -a título informativo- donde constan términos y condiciones de manera genérica, que no reflejan de manera completa y acabada la totalidad de los términos, condiciones y exclusiones, los que, además, pueden ser modificados por AXA Assistance, en cualquier momento y sin previo aviso.

No debe soslayarse que, como ya se indicara, la accionada reviste el rol de proveedora en los términos del art. 2 de la Ley 24.240 , y que los usuarios adhieren a disposiciones preestablecidas por aquélla, de manera que, ante el evidente desequilibrio que suele presentarse al adoptar esa modalidad contractual, pesaba sobre la demandada demostrar que había informado de forma clara y precisa a los contratantes los términos de la operación celebrada, acreditando la entrega de la póliza respectiva, lo que no ha

sucedido.

Al respecto se ha dicho que: *“... esta omisión, de no dar conocimiento completo y oportuno de los alcances de la póliza y especialmente de las exclusiones de cobertura, por sí sola es, suficiente para confirmar la inoponibilidad de la cláusula de exclusión a la accionante... En efecto, resulta indiscutido en la actualidad que uno de los principales deberes en materia contractual... está dado por la obligación de dar información de las partes. Éste impone a ambos contratantes la obligación de aportar información cierta, veraz, precisa y completa respecto de los extremos de la relación jurídica que los va a vincular...”* (C5a. CC. Cba., 19/02/2016, “Ambrosioni, Irma Amelia c. Alico Cía. de Seguros S.A. s/ Ordinario –Cumplimiento/ Resolución de Contrato- Recurso de Apelación” - Cita: TR LALEY AR/JUR/4935/2016).

Por otro lado, se impone apuntar que, específicamente en relación a los contratos de asistencia al viajero, la doctrina ha postulado que: *“En la actualidad asistimos a un proceso de masificación en la contratación de seguros de asistencia al viajero, lo que ha sido provocado por un incremento exponencial de contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas con instrumentación simultánea de contratos conexos. Suele ser común que al suscribir un contrato de adhesión a una tarjeta de crédito el banco emisor incluya en el "paquete" diferentes convenciones tales como seguros de vida, seguros por robo y el "seguro o servicio de asistencia al viajero" que aquí se trata. En este contexto, es decir en el marco de una contratación que es de consumo, celebrada por adhesión, el **deber de información juega un rol trascendental. El viajero consumidor suele desconocer las condiciones de la contratación, así como lo relativo a exclusiones de coberturas (principalmente referidas a enfermedades preexistentes), cláusulas de caducidad de plazos..., exiguos límites o topes de cobertura, desconocimiento acerca de cómo proceder y otras condiciones generales predispuestas. El consumidor emprende su viaje con la***

*seguridad y confianza de que se está amparado ante posibles contingencias, pero cuando el infortunio acaece y se pretende poner en marcha la asistencia contratada, encuentra un sin fin de adversidades que se ven potenciadas por la distancia, llegando incluso a configurarse un incumplimiento contractual absoluto por parte del proveedor del servicio... Por ello es que el deber de información, ínsito en todos los contratos, reviste especial preponderancia en los contratos de consumo, entre los que puede encontrarse el contrato de seguros”.* (Sánchez, Marina Lilén, “El seguro de Asistencia al Viajero y el deber de información”, Cita: TR LALEY AR/DOC/551/2019. El resaltado me pertenece).

De manera que, en este tipo de contratos, la empresa accionada -en cuanto proveedora- *“está obligada a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización”* (art. 4 de la Ley 24.240) así como *“toda otra circunstancia relevante para el contrato”* (art. 1100 del C.C.C.N.). Pero no lo debe hacer de cualquier manera, sino que *“La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición”* (art. 4 de la Ley 24.240).

Es dable destacar que este deber de información debe ser cumplido en todas las etapas de la contratación: tanto en las tratativas previas como en el momento de celebración del contrato y durante su ejecución. Así lo ha entendido la jurisprudencia al expresar que: *“El deber de información que pesa sobre la empresa proveedora no cesa una vez firmado el contrato en el cual se explicitaron los deberes y obligaciones de las partes, sino que la carga de atender las inquietudes de los consumidores continúa vigente*

*durante el tiempo en el cual el contrato se va ejecutando*". (C6a. CC. Cba. Sent. N° 94, 03/07/2018 "Garay, Miguel Ángel c/ Autoinversiones S.R.L.- Abreviado- Cobro de Pesos- Expte. N° 6065730", Semanario Jurídico N° 2171, del 06/09/2018).

Siguiendo ese orden de ideas cabe resaltar, que, amén del incumplimiento del deber de información por parte de la demandada, quien no hace entrega a los consumidores del contrato, sino solo de "condiciones generales" con las particularidades ya aludidas, la cobertura por la causal "**demora del viaje**" se encuentra expresamente prevista en el mencionado instrumento, en cuanto reza: "*Demora del viaje Hasta USD 200*" ... "*Se otorgará una cobertura de hasta USD 200 por Beneficiario en el caso de que la Empresa de Transporte con la cual el Beneficiario gestionó el viaje sufra un **retraso de por lo menos cuatro (4) horas consecutivas desde el horario estipulado en el itinerario provisto al Beneficiario, mientras se encuentre fuera de su país de residencia. Esta cobertura es para los Viajes Cubiertos (Internacionales) con una duración máxima de 120 días consecutivos desde la fecha de partida, con excepción de aquellos Beneficiarios de 70 años o más al comienzo del viaje, quienes contarán con un máximo de treinta (30) días de cobertura por viaje. Condiciones / Limitaciones de la cobertura: Este servicio de asistencia en viaje cubre pérdidas derivadas de la demora de por lo menos 4 (cuatro) horas consecutivas, desde el horario estipulado en el itinerario provisto al Beneficiario, en la partida de los medios de transporte públicos generales por medio de los cuales el Beneficiario ha planeado viajar, como consecuencia de lo siguiente: ... demora por huelgas imprevistas o cualquier otra actividad laboral iniciada por los trabajadores de la Empresa de Transporte, lo que implica cualquier disputa laboral que retrase el arribo o la partida de la empresa de transporte***".

Por consiguiente, habiéndose acreditado que los accionantes sufrieron una demora de viaje de aproximadamente ocho (8) horas a raíz de manifestaciones ocurridas en el

aeropuerto de Barcelona y, siendo que, de la mencionada cláusula contractual deviene que procede la cobertura cuando el retraso sea de al menos cuatro (4) horas, el reclamo efectuado en tal sentido, luce pertinente.

Por otro lado, con relación a la “**demora del equipaje**”, en la segunda página de las condiciones ya aludidas, se establece: “*Demora del equipaje - Hasta USD 600*” y en el voucher emitido para cada accionante (v. págs. 6/7 y 29/30 del pdf incorporado en el dictamen pericial oficial del 14/08/2023), se agrega: “*Demora del equipaje Hasta USD 600 por encima de las 4 horas*”..., sin hacer mención respecto al alcance de su cobertura, vale decir, en ningún momento menciona el “regreso al país de residencia” como causal de exclusión, por lo que mal puede pretender ahora invocar la demandada tal distinción a fin de eximirse de responsabilidad.

Particularmente en los contratos de adhesión, tiene establecido la doctrina que: “*El acto jurídico de adhesión, más que la expresión de la voluntad de consentir las cláusulas predispuestas, por lo menos respecto de las condiciones predispuestas, es un acto de confianza; y cuando ésta es traicionada por el contenido de aquéllas, por ejemplo por incluir cláusulas sorpresivas, injustas o predatorias, queda fundada la potestad judicial de moderarlas o de declararlas inaplicables, aunque más no sea porque se viola la buena fe. Así, el predisponente, en su condición de único creador del contenido negocial, tiene la obligación de redactar claro... quien incorpora el contenido del contrato debe ser lo suficiente explícito para que el otro contratante sepa cuál es el alcance de sus obligaciones. Hay en la propia preparación del contrato, un deber de información implícito. Por ello el Código Civil y Comercial impone que la redacción debe ser “clara, completa y fácilmente legible” (art. 985), y establece una interpretación en contra del predisponente en caso contrario (art. 987). Desde una mirada sistémica, deben verse estas disposiciones como una manifestación del “deber de información” que actúa en la etapa “precontractual”,*

*toda vez que atiende a garantizar que el adherente resulte informado de las condiciones jurídicas de adquisición del producto o contratación del servicio y a emitir un consentimiento esclarecido; y, por tanto, plenamente eficaz”* (Luis Daniel Crovi, “El deber de información en los contratos”, Tomo La Ley 2016-f, 06/12/2016. El resaltado me pertenece).

También se ha dicho que: *“La información, al transmitir conocimientos, apunta a colocar al informado en una situación parecida o semejante a la del informante, respecto del bien o del servicio. Por vía de la información se busca acercar a las partes en sus conocimientos, con la finalidad de lograr un cierto equilibrio en la relación”* (Mosset Iturraspe, Jorge y Wajntraub, Javier, Ley de Defensa del Consumidor, Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe 2008, p. 20).

Asimismo, es dable apuntar que: *“la información no debe generar incertidumbre; debe ser fácil de comprender, lo que es vital para la adecuada protección de los intereses del consumidor. Y debe determinarse en el caso concreto su alcance, características y límites”* (Chamatrópulos, Demetrio, Estatuto del Consumidor Comentado, T° I, Ed. La Ley, Buenos Aires 2016, p. 243).

Así las cosas, la información otorgada por parte de la empresa accionada que, además de su calidad de profesional en prestar este tipo de servicios, es también quien redacta el contrato al cual habrá de adherirse el consumidor, debe detallar claramente las cláusulas del contrato, estipulando los alcances de las exclusiones de cobertura en forma previa a la suscripción del mismo, a efectos de evitar defraudar la buena fe del consumidor, quien cree estar protegido ante variadas contingencias, pero, al ocurrir éstas, de pronto se encuentra con la negativa del proveedor.

Nótese que, en lo que hace a las “demora del equipaje”, no surge de la lectura de los términos generales contractuales, la causal de exclusión en la que ahora pretende erigir su defensa la accionada. Vale decir, es una cláusula genérica ambigua (art. 987

CCCN), que debe ser interpretada en sentido favorable al adherente consumidor. En este sentido tiene dicho la jurisprudencia que *“...el estipulante debe soportar una interpretación desfavorable cuando la exteriorización de voluntad es oscura. La revisión judicial del contrato y la aplicación de la regla contra proferentem no exige necesariamente que se trate de contratos celebrados por adhesión, sino que basta con que existan cláusulas predisuestas imprecisas, ambiguas, oscuras o contradictorias que lesionan los derechos del co-contratante...”* (C.N.Com, sala C, “Amuchástegui G.A y otro c/ Empresa Constructora Constantina”, 27/05/1998, LI Online: AR/DOC/9432/2001; CNCiv, sala A, 13/10/2017, “L, W.A.C.S, I.H y otro S/ daños y perjuicios” Cita on line: AR/JUR/78389/2017, en “Código Civil y Comercial Comentado de la Nación - Julio Cesar Rivera - Graciela Medina-T.III, pag.757; 2da Edición).

En consecuencia, el reclamo de la cobertura por la “demora del equipaje”, resulta procedente.

Para mayor abundamiento, cabe apuntar que la propia demandada acompañó en autos constancias de los movimientos internos realizados por la empresa frente al reclamo del actor, de los cuales surge una *“Nota de operadora, Lucía Cota, que verifica que pax (pasajero) envía un comprobante emitido por la aerolínea”* y que expresa: *“beneficio de demora de viaje (USD 200) corresponde. Envía tickets que comprueban lo que contó... Informo que... sí tiene el beneficio de demora del viaje...”*, pero luego le comunica al actor el 30/12/2019: *“lamentablemente no podremos darle curso favorable al reintegro solicitado bajo concepto de demora de vuelo debido a que el incidente informado no califica para dicho beneficio...”* (v. **op. 23/05/2023**). Sin embargo, tanto al momento de comparecer por ante la Dirección de Defensa del Consumidor (v. **pág. 43 del pdf “Dir. Pcial. EXPED. 1 (1 a 50)” acompañado el 07/07/2022**), como al momento de contestar la demanda en los presentes (**op. de fecha**

**31/10/2022**), la accionada alega: *“Demora del vuelo: Era un viaje de regreso al país de residencia. Demora de vuelo: el cliente tuvo una demora menor a 4 horas en el vuelo inicial. Si bien manifiesta que fueron más, los comprobantes no indican lo mismo. Debido a cuestiones ajenas a la compañía aérea y propias del socio (reclamos... migraciones y aduana) perdieron el vuelo de regreso a Córdoba...”*.

De la lectura de las misivas y contestaciones transcritas en los párrafos anteriores, deviene que la demandada ha incurrido en serias contradicciones para sustentar su posición frente a los reclamos efectuados por el actor. Ello sumado a que se encuentra comprobado que los accionantes sufrieron una demora en los vuelos cercana a las ocho (8) horas y en la entrega de su equipaje, a tenor de los términos de las condiciones generales del servicio, todo conforme fue relatado más arriba.

Con relación al reintegro de la compra de dos pasajes aéreos con origen en Ezeiza (Buenos Aires) y destino a la Ciudad de Córdoba, es dable destacar que en autos se encuentra probado, tal como se relató *ut-supra*, que los actores efectivamente perdieron el vuelo N°1524 previsto originalmente para tal recorrido, a raíz de la demora del viaje ya aludida.

En ocasión de contestar la demanda, la accionada sostuvo que *“este reintegro no aplica porque no está contemplado en los Términos y Condiciones del servicio”* (ver **op. de fecha 31/10/2022, punto 4 in fine**). Sin embargo y, tal como lo pusieran de relieve los actores en el escrito inicial (ver **op. de fecha 23/05/2022**), en ocasión de efectuar la demandada su descargo ante la Dirección de Defensa del Consumidor –con fecha **06/04/2021**- fundó su negativa responsabilizando por tal evento a los accionantes, al manifestar sobre este punto que: *“... Debido a cuestiones ajenas a la compañía aérea y propias del socio (reclamos, trámites, migraciones y aduana) perdieron el vuelo de regreso a Córdoba, por lo que solicita el reintegro de los gastos incurridos en el nuevo vuelo y otras cosas. Como podrá observarse mi representada*

*no ha violado de ninguna manera la Ley 24.240 ni mucho menos incumplido con lo contratado...*” (v. op. de fecha 07/07/2022, archivo adjunto “Dir. Pcial. Exped. 1 (1a 50).pdf, ps. 41/43).

En virtud de todo lo expuesto, cabe concluir que los accionantes han logrado acreditar en autos los hechos invocados, siendo dable destacar en este punto, la falta de cumplimiento de los deberes de información (art. 4 de la LDC) y trato digno (arts. 42 de la CN y 8 bis de la LDC) por parte de la proveedora, lo que es motivo suficiente para hacer nacer la responsabilidad de ésta -según lo entendiera también la Fiscalía Civil interviniente (ver alegato en la audiencia complementaria, **min. 24:20**).

Así las cosas, corresponde analizar a continuación, la cuantía de cada uno de los rubros demandados por los Sres. M. D. A. L. A. y M. L. C.

#### **V) Cumplimiento Contractual y Daño emergente.**

Los actores reclaman la suma de **Pesos Ciento setenta y ocho mil novecientos treinta y seis con sesenta y ocho centavos (\$178.936,68)**, conforme al siguiente detalle: 1) el valor equivalente en pesos de la suma de Dólares Estadounidenses Doscientos (USD 200) para cada uno de los accionantes, en virtud de la cobertura por *demora del viaje* por más de cuatro (4) horas, que estiman en la suma de **Pesos Sesenta y cuatro mil doscientos veinte (\$ 64.220)**; 2) el valor equivalente en pesos de la suma de Dólares Estadounidenses Seiscientos (USD 600) para ambos actores en conjunto, por la *demora del equipaje*, que cuantifican en la suma de **Pesos Noventa y seis mil trescientos treinta (\$ 96.330)**; y 3) el *reintegro del monto abonado por la compra de dos (2) pasajes aéreos con origen en Ezeiza (Buenos Aires) y destino a la Ciudad de Córdoba*, en virtud de haber perdido el vuelo originariamente previsto, que estiman en la suma de **Pesos Dieciocho mil trescientos ochenta y seis con sesenta y ocho centavos (\$18.386,68)**.

En el caso de autos se encuentra comprobado que, tras el acaecimiento de las

contingencias sufridas por los accionantes, con fecha **16/10/2019** el Sr. M. D. A. L. A. remitió a la accionada un correo electrónico a los fines de reclamar la cobertura por demora de viaje y del equipaje estipulada en el servicio contratado, mediante el cual explicara con claridad los motivos que sustentaban tal pretensión. Frente a ello, el día **19/10/2019** la accionada envió al actor un e-mail desde la casilla [mcreintegros@axa-assistance.com.ar](mailto:mcreintegros@axa-assistance.com.ar)- en cuyo “asunto” consta el número de caso (N°19020897) y el nombre del coaccionante precitado- donde le informaron cuáles eran las constancias que debía adjuntar. Seguidamente, el actor envió el correo electrónico de fecha **23/10/2019**, adjuntando la documentación requerida a los fines de continuar su trámite (v. págs. 31 y 32 del pdf acompañado en la pericia informática oficial con fecha **14/08/2023**).

Por otro costado, en el instrumento titulado “Términos y condiciones del Servicio Axa Assistance UPGRADE USD 250.000”, apartado “Procedimiento de reclamo” se establece que: *“En caso de reclamo, se deben realizar los siguientes procedimientos... el Beneficiario o alguien que actúe legalmente en nombre de cualquiera de ellos, debe notificarnos en el transcurso de 90 (noventa) días posteriores a la fecha del extravío, o sino su reclamo puede ser denegado. Una vez que se recibió la notificación del reclamo, el Administrador de Planes o la Empresa de Asistencia en Viaje proveerán al demandante de los Formularios de Reclamo necesarios. - Completar los Formularios de Reclamo en su totalidad. - Presentar toda la Información Requerida (Prueba de Extravío), según se describe en este apartado, con un plazo máximo de 180 (ciento ochenta) días a partir de la fecha de notificación del reclamo”*. (v. p. 22 del pdf “archivos\_adjuntos\_1.pdf” op. 14/08/2023 – en informe pericial)

Por consiguiente, cabe concluir que el reclamo de los actores ante la demandada, fue realizado en tiempo y forma, tal como lo señalara la representante de la Fiscalía Civil interviniente al alegar (v. audiencia complementaria, **min. 24**).

Así las cosas y en relación a las contingencias padecidas por los accionantes, en el instrumento ya aludido se previó: *“Demora del viaje Hasta USD 200 por encima de las 4 horas... Demora del equipaje Hasta USD 600 por encima de las 4 horas... Se otorgará una cobertura de hasta USD 200 por Beneficiario en el caso de que la Empresa de Transporte con la cual el Beneficiario gestionó el **viaje sufra un retraso de por lo menos cuatro (4) horas consecutivas desde el horario estipulado en el itinerario provisto al Beneficiario, mientras se encuentre fuera de su país de residencia.** Esta cobertura es para los Viajes Cubiertos (Internacionales) con una duración máxima de 120 días consecutivos desde la fecha de partida, con excepción de aquellos Beneficiarios de 70 años o más al comienzo del viaje, quienes contarán con un máximo de treinta (30) días de cobertura por viaje... Este servicio de asistencia en viaje cubre pérdidas derivadas de la demora de por lo menos 4 (cuatro) horas consecutivas, desde el horario estipulado en el itinerario provisto al Beneficiario, en la partida de los medios de transporte públicos generales por medio de los cuales el Beneficiario ha planeado viajar, como consecuencia de lo siguiente:... demora por huelgas imprevistas o cualquier otra actividad laboral iniciada por los trabajadores de la Empresa de Transporte, lo que implica cualquier disputa laboral que retrase el arribo o la partida de la empresa de transporte.”* (v. **ps. 6 y 19 del pdf “archivos\_adjuntos\_1.pdf” op. 14/08/2023 – en informe pericial**).

Encuentro así que los montos reclamados, no exceden los topes contractualmente previstos. Ahora bien; atento a que los valores se encuentran expresados en moneda extranjera (dólares estadounidenses), corresponde determinar el *quantum* de los mismos en pesos, tal como ha sido solicitado en la demanda (v. **op. de fecha 23/05/2022, punto V.2**)

Respecto al tipo de cambio a utilizar, los actores han peticionado expresamente que se tome su cotización oficial al al 20/05/2022 -esto es, Pesos Ciento Veintitrés con

cincuenta (\$123,50)- con más el treinta por ciento (30%) del Impuesto PAIS -Pesos Treinta y siete con cinco centavos (\$37,05), lo que arroja el importe de Pesos Ciento sesenta con cincuenta y cinco centavos (\$ 160,55) por cada dólar.

Sobre el particular, la jurisprudencia ha resuelto: “...*Coincidió, entonces, parcialmente con los apelantes, en cuanto a que el tipo de cambio fijado en la instancia predecesora no refleja el monto actual de la condena y de la realidad del mercado, pues arroja un guarismo que no resulta suficiente para adquirir la suma expresada en dólares estadounidenses, si a la cotización de la indicada divisa efectuada por el Banco de la Nación Argentina (tipo vendedor), no es incrementada... En un 30% en concepto de "Impuesto para una Argentina inclusiva y solidaria (PAIS)", de conformidad con el art. 35, inc. "a", de la ley 27.541... y 2) En un 35% en concepto de percepción autorizada por la Resolución General de la AFIP n° 4815/2020*” (C1a. CC. Cba., Sentencia N° 38 del 10/05/2022, *in re* “Enrici, Silvana Beatriz c/ Gama S.A. – Ordinario – Cumplimiento/Resolución de Contrato – Expte. N° 6232939”).

En el mismo sentido, se ha estimado que: “...*el valor del dólar con más el 30% correspondiente al impuesto PAIS y el 35% del impuesto de ganancias, es una cotización adecuada para el caso, en que la existencia de cepo impone -en función de lo convenido- el pago en un dólar oficial, ya que el impuesto adicional es igualmente “oficial”, si la ejecutante pudiera concretar el cambio de los pesos que recibe por la divisa en cuestión.*” (C7a. CC. Cba., Sentencia 20, 22/03/2023, *in re* “Joaquín, Ana Carolina c/ Messori, Paulo Domingo - Ejecutivo - Titulos Valores - Otros – Expte. N° 9000289”).

En ese marco, corresponde considerar, para el caso concreto, el cambio a pesos argentinos peticionado por los actores, esto es, el correspondiente según la cotización oficial a la fecha próxima a la interposición de la demanda -20/05/2022- (\$123,50), con más el treinta por ciento (30%) en concepto de "Impuesto para una Argentina

inclusiva y solidaria (PAIS)", de conformidad con el art. 35, inc. "a", de la ley 27.541. Consultada entonces la cotización oficial de la divisa al 20/05/2022 ([https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/Planilla\\_cierre\\_de\\_cotizaciones.asp?moneda=2](https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/Planilla_cierre_de_cotizaciones.asp?moneda=2)) se advierte que el valor propuesto, de Pesos Ciento veintitrés con cincuenta (\$123,50) luce adecuado, amén de no haber sido cuestionado por la accionada.

En consecuencia, la pretensión en concepto de “**demora de viaje**”, prospera por la suma reclamada de **Pesos Sesenta y cuatro mil doscientos veinte (\$ 64.220)**-US\$ 200 x \$ 160,55 x 2 accionantes); así como lo reclamado en virtud de la “**demora de equipaje**”, que se admite por el monto de **Pesos Noventa y seis mil trescientos treinta (\$ 96.330)** -US\$ 600 x160,55- lo que hace un total de **Pesos Ciento sesenta mil quinientos cincuenta (\$ 160.550)**.

Tales importes devengarán intereses desde el día 15/10/2019, hasta su efectivo pago, tal como fuera solicitado en la demanda.

Con relación al reintegro de la compra de dos pasajes aéreos con origen en Ezeiza (Buenos Aires) y destino a la Ciudad de Córdoba, los accionantes pusieron de relieve en el escrito inicial, la falta de precisión sobre el costo de los pasajes abonados el 15/10/2019, en razón de haber extraviado el comprobante de pago en el marco de una situación de apuro, agregando que no recordaban si los habían pagado con una o más tarjetas de crédito o mediante el uso de “millas de viajero frecuente. Por ello, estimaron su cuantía sólo a los fines de cumplimentar la ley de rito, pero dejándola supeditada a la prueba que se produjera sobre su real costo a través de la informativa pertinente (ver **op. de fecha 23/05/2022, punto V,2**).

Así, cobra relevancia sobre el punto la **contestación del oficio por parte de Aerolíneas Argentinas S.A.**, en cuanto informa que: “*1. Ambos pasajeros tenían tickets emitidos con millas para viajar el 15/10/19 a bordo de AR 1524 en ruta EZE -*

COR, a la fecha se encuentran volados. 2. Verificamos en sistema que no viajaron en el AR 1524, sino en el AR 2518 del mismo día. **Remarcaron ambos tickets generando una novación del Contrato de Transporte Aéreo, por lo que se ejecutaron sus condiciones y debieron abonar por el cambio una penalidad de \$ 999.** Por los tickets originales pagaron \$ 219,88 con tarjeta de crédito en 6 cuotas y **la penalidad también fue abonada con tarjeta en 12 cuotas.** 3. No es posible informar de forma precisa el valor de una tarifa toda vez que de ello depende, momento de la emisión, disponibilidad, servicios adicionales, equipaje, si la tarifa permite o no cambios o devolución, ubicación y cabina. Por ello, no existe un único valor tarifario... ” (v. op. del 30/05/2023; el destacado y subrayado me pertenecen). Ello luce consonante con la documental correspondiente a Aerolíneas Argentinas incorporada con fecha 07/07/2022, de la cual surge que, para el pasaje de la Sra. M. L. C. (Córdoba-Buenos Aires) se abonó el día 15/05/2019: “Tarjeta de crédito - 6 CUOTAS: XXXXXXXXXXXXXXX 2095 - ARS 219,88” (v. pág. 46 del pdf “archivos\_adjuntos\_1.pdf” del informe pericial obrante en op. del 14/08/2023).

Por lo expuesto, corresponde hacer lugar parcialmente al rubro, por la suma de **Pesos Mil novecientos noventa y ocho (\$1.998)** -\$999 x 2 pasajes- la que devengará intereses desde el 15/10/2019 (fecha en se produjera la novación ya aludida), tal como lo solicitaran los actores en la demanda (v. op. de fecha 23/05/2024, punto V.2 *in fine*).

#### **VI) Daño Extrapatrimonial o Moral.**

Los Sres. M. D. A. L. A. y M. L. C. reclaman por este concepto la suma de **Pesos Setenta mil (\$70.000)**, indicando que, conforme las pautas de los placeres compensatorios (el art. 1741 del CCCN), con dicho importe podrían realizar un viaje de fin de semana a Salta.

Sostienen que, como consecuencia de los graves incumplimientos de la demandada, el excesivo tiempo transcurrido y los innumerables reclamos a la propia empresa, se ha

generado en su persona, por exclusiva culpa de aquélla, una situación de zozobra y detrimento espiritual y anímico ante el desprecio y abuso del cual han sido víctimas. Agregan que la debilidad estructural del consumidor impacta profundamente en su condición personal y les hace sentir el desconocimiento de sus derechos, así como el consiguiente incumplimiento, con una fuerza moral evidente. Ponen de relieve la aflicción espiritual que produce este tipo de conductas -donde se oculta la información, se intenta dar permanentes excusas y no se asume una conducta responsable, como si se desconociera la situación que sufriera el cliente- indicando que implica una actitud reprochable que debe ser resarcida. Añaden que, desde el comienzo, la accionada despreció tanto la situación injusta por ella generada, como el legítimo requerimiento y tiempo de los consumidores, haciéndoles transitar un derrotero de reclamos hasta llegar a esta instancia judicial, viéndose expuestos no solo al incumplimiento inicial de la empresa, sino a una serie de maniobras de desgaste y disuasión.

***i) Consideraciones preliminares.***

Cabe señalar al respecto que se concibe al daño moral como “... *una modificación disvaliosa del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquél en que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial*” (Cfr. Pizarro Ramón Daniel, “Daño Moral”- Editorial Hammurabi, p.43).

Siguiendo ese orden de ideas, es dable apuntar que, como regla, tal perjuicio no necesita de una prueba directa, asumiendo gran relevancia a los fines de su valoración, las máximas de la experiencia (art. 327 del CPCC) y las diferentes presunciones (arts. 315 y 316 del mismo cuerpo legal).

En lo concerniente a supuestos como el de marras, en el que se persigue una reparación por daños extrapatrimoniales generados por un incumplimiento contractual

en el marco de una relación de consumo, si bien la regla es que el daño moral “...no abarca los estados de ánimo debidos a riesgos que se corren diariamente en la ciudad, ni los que suceden como consecuencia del mero incumplimiento contractual, ya que son riesgos habituales de cualquier contingencia negocial...” (Lorenzetti Ricardo, “Daño moral contractual derivado de la privación de bienes”, LA LEY, 1988-E, 389) lo cierto es que “...estas ideas son de aplicación solo para los contratos paritarios o negociados y no rigen para los contratos con cláusulas predispuestas o de consumo...” (conf. Galdós Jorge Mario, “La responsabilidad civil”, T. II, Editorial Rubinzal Culzoni, 1º edición, Santa Fe, 2021, p. 387).

Sobre esta temática, se ha dicho también que “todo daño moral derivado de incumplimiento de obligaciones debe resarcirse con criterio amplio, incluyendo el derivado de simples molestias o contratiempos propios de ese incumplimiento, como la pérdida de tiempo vital o el acortamiento, por mínimo que fuera, de las posibilidades de uso y goce de su vida por el damnificado” (Picasso Sebastián, “Daño extrapatrimonial contractual” en Revista de Derecho de Daños N° 218-3, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, p. 156).

ii) En la especie y contrariamente a lo sostenido por el apoderado de la demandada al alegar (ver audiencia complementaria, **min. 18:31**), resulta razonable inferir que la situación vivida por los actores a raíz del accionar de la demandada, les ha causado preocupación, incertidumbre, frustración, impotencia y desesperación. Repárese en los numerosos reclamos efectuados, pese a los cuales, se vieron forzados a transitar una vía administrativa, primero, ante la **Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial** -según Expte. N° 0033866/2020 iniciado el 16/01/2020 (v. op. de fecha **07/07/2022**)- y luego por ante la asociación civil “**Acción y Defensa del Consumidor e Inquilino**” (**ADCOIN**) - a través de las actuaciones identificadas bajo el número y carátula “1113D M. D. A. L. A. c/ First Data Cono Sur S.R.L. y Axa

Assitence Argentina SA”- (v. op. de fecha 17/05/2023); y posteriormente, la judicial, mediante los presentes obrados, en aras de obtener una solución a sus planteos. Sin dudas, ello atenta contra la tranquilidad y dignidad de los consumidores, que la normativa consumeril, con anclaje constitucional, claramente intenta proteger.

La jurisprudencia ha establecido en un caso similar que: “...la descripción de los hechos revela que los actores fueron colocados en una situación de desasosiego y angustia por la demora del vuelo que habían contratado, la pérdida de conexión ... que tenían programado y las molestias, el estrés y la angustia que ello pudo haberles ocasionado, generando, sin lugar a dudas, la frustración en importante medida del viaje familiar que tenían pensado, al verse obligados a atravesar la incertidumbre propia de las demoras, pérdida de conexión, etc. Por lo demás, el cumplimiento defectuoso del contrato de transporte por el retraso en llegar a destino, ha producido, en el caso, la privación del derecho elemental del ser humano de decidir, voluntaria y libremente, cómo y dónde ocupar el tiempo de su vida.” (cfr. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, Sala II, 16/02/2022, en autos “Deambrosi, Leonardo Enrique y otros c. Turkish Airlines s/ incumplimiento de contrato”, Cita: TR LALEY AR/JUR/7713/2022).

Por otro lado, se ha sostenido que: “Los infortunios derivados de la falta de cumplimiento del deber de guarda y entrega del equipaje en destino por parte de la compañía aérea experimentados por la actora a su arribo al lugar de destino... y la imposibilidad de disponer de sus pertenencias personales durante todo ese período, tuvieron de por sí, aptitud para provocar en ella una situación de desasosiego y pérdida de tranquilidad espiritual que comporta claramente un daño moral resarcible (art. 522, CC); a lo que cabe añadir que ese menoscabo espiritual alegado como fundamento del rubro peticionado, no requiere la producción de otra prueba específica” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, Sala 2,

17/12708, in re “Chenin de Eleas, Graciela c/ Aerolíneas Argentinas S. s/ Daños y Perjuicios”).

En ese orden de ideas, se ha dicho también que *“se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la L.D.C. específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico”* (Gherzi, Carlos- “Los daños en el derecho de consumo”, en comentario a fallo LA LEY 07/07/2011, 5; LA LEY 2011-D, 160. LA LEY ONLINE. AR/JUR/4981/2011)”. El mismo autor ha señalado que: *“En el derecho del consumo y usuarios de servicios el incumplimiento siempre genera daño moral porque es un hecho que es notorio en cuanto a que lesiona los sentimientos y afectos del consumidor o usuario que ha aportado sus horas de trabajo (como unidad productiva) para alcanzar la tasa de satisfacción por el acceso a bienes y servicios y la confianza depositada en las empresas proveedoras, generando la frustración del fin de consumo o ser usuario, por lo cual el daño moral no necesita prueba de su existencia, sí de su intensidad.”* (Gherzi, Carlos, “Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral”, LLC2013 (marzo), 133).

En definitiva, considero que la situación vivida por los accionantes a raíz de la demora de su vuelo durante varias horas en un país extranjero -con la consiguiente pérdida de una de las conexiones para su regreso a Córdoba; así como el retraso en la llegada de su equipaje, sumado a los múltiples reclamos que debieron efectuar por distintas vías, ha generado sin lugar a dudas en su persona, zozobras y angustias, todo ello agravado por la condición de hipervulnerabilidad en la que engastan los demandantes por su edad, en razón de tratarse de adultos mayores, tal como lo pusiera de relieve la Fiscalía Civil interviniente -en ocasión de alegar en el marco de la audiencia complementaria (

**min. 20:47)**- aludiendo a la **Resolución 139/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo**.

En relación a la cuantificación de tal perjuicio, cabe señalar que se trata de uno de los problemas que más divergencias ha despertado por parte de la doctrina y la jurisprudencia. No obstante, el CCCN contiene una pauta para la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, esta es, la teoría de los placeres compensatorios. En efecto, el art. 1741 *in fine* del mencionado cuerpo legal expresa que: *“El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas”*. Al comentar este artículo se ha sostenido que el hecho de que daño moral tenga una finalidad satisfactoria quiere decir que el dinero que se otorga por haberlo sufrido, debe permitir al dañado la adquisición de sensaciones placenteras tendientes a eliminar o atenuar aquellas dolorosas que el ilícito le ha causado y que son las que hacen nacer el derecho al cobro del daño moral (conf.: Rivera- Medina. Código Civil y comercial de la Nación. Comentado. Ed. La Ley. Tomo IV, p. 1076). En igual sentido se ha pronunciado nuestro máximo tribunal nacional, al sostener que: *“En este orden de ideas, el dinero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extra patrimoniales”* (conf.: Fallos: 334:376, Considerando 11°).

Así las cosas, considero pertinente que la indemnización por este concepto se fije en la suma de **Pesos Setenta mil (\$70.000)** -tal como lo solicitaran los accionantes- toda vez que dicho monto, luce razonable conforme las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que con él pueden procurarse los demandantes. En efecto y de acuerdo a lo preceptuado por el art. 1741 del C.C.C.N., les permitirá a éstos acceder a bienes o servicios de consumo o actividades de esparcimiento que le reporten algún placer, a fin de mitigar los padecimientos sufridos.

A dicha suma se le adicionarán intereses desde el día 15/10/2019 -fecha en la que produjo la demora del vuelo y equipajes- hasta su efectivo pago.

## **VII) Daño Punitivo.**

Finalmente, los actores solicitan en su libelo introductorio la aplicación de la multa prevista en el art. 52 bis de la Ley 24.240, ante la flagrante violación, por parte de la accionada, de las normas que regulan su actividad. Reclaman por tal concepto, la suma de Pesos Cuatrocientos mil (\$400.000), que readecúan al momento de alegar (**min. 14:12**), peticionando un monto equivalente a 21 Canastas Básicas Totales (CBT) para hogar 3, que publica el INDEC (art. 47 inc. b) de la ley 24.240).

De acuerdo a lo prescripto por el art. 52 bis de la normativa precitada: *“Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan...”*.

Sobre este tema ha sostenido la doctrina que se trata de *“... sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos de ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro.”* (Pizarro Ramón Daniel, Daños punitivos en Derechos de daños 2º parte, La Rocca, Buenos Aires, p. 287).

Puede decirse entonces que los daños punitivos constituyen multas privadas que se imponen para sancionar una conducta gravemente reprochable y disuadir que ésta sea imitada y reiterada en el futuro. No basta por lo tanto un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que, debido a su gravedad y trascendencia social, requiera una sanción ejemplar en aras de evitar la repetición de la conducta sindicada como dañosa. En relación a la naturaleza jurídica del instituto, el Alto Cuerpo Provincial ha

expresado que: “... si bien los daños punitivos tienen carácter sancionatorio... no comparten la misma naturaleza que una sanción del Derecho Penal. Se trata de una sanción civil... apunta a dos objetivos esenciales: prevenir el acaecimiento de hechos similares, favoreciendo la prevención de futuras lesiones y por otro, punir graves inconductas. Tres son, entonces, las funciones de tal instituto: sancionar al causante de un daño inadmisibles, hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos provenientes de la actividad dañosa, y prevenir o evitar el acaecimiento de hechos lesivos similares al que mereciera la punición”. (TSJ Cba. “Defilippo, Darío Eduardo y otro c/ Parra Automotores S.A. y otro- Abreviado- Cumplimiento/Resolución de contrato – Cuerpo de copia- Recurso de Casación e Inconstitucionalidad- 2748029/36). Por otra parte, el Excmo. TSJ ha precisado que, para la procedencia de la multa, no basta con el mero incumplimiento de las obligaciones (legales o contractuales) a cargo del proveedor, sino que se requiere algo más: esto es, el elemento subjetivo, que consiste en un menosprecio hacia los derechos de incidencia colectiva y que se traduce en dolo o culpa grave (TSJ, Sala CyC, “Teijeiro o Teigeiro, Luis Mariano c/ Cervecería y Maltería Quilmes S.A.I.C.A. y G.- Abrev.- Recurso de casación”, Sent. N° 63, 15/04/12. S.J. N° 1958, 05/06/2014. Cuadernillo: 20, Tomo: 109, Año 2014-A pág. 886).

Teniendo en miras lo precedentemente expuesto y habida cuenta las circunstancias del caso, entiendo que el rubro debe ser acogido. La concurrencia de los presupuestos - existencia de un daño efectivo y de una relación de consumo entre las partes- ha sido desarrollada en considerandos anteriores a los que me remito a fin de no incurrir en reiteraciones.

A ello debe sumarse que ha quedado evidenciado a lo largo de este decisorio, la configuración del elemento subjetivo que impone la figura, más allá del incumplimiento objetivo propiamente dicho. En efecto, surge la negligencia e

impericia en el desarrollo de sus funciones como proveedor calificado (arg. art. 1725 del CCCN), en relación a la falta de cumplimiento de los deberes de información y trato digno, lesionando la confianza del público en general cuando ofrecen el seguro de asistencia al viajero.

Así, deviene fundamental poner de relieve en este rubro, la práctica de la demandada de redactar las condiciones generales -a las que deben adherir los consumidores- plasmando cláusulas genéricas e imprecisas, tales como *“Demora del viaje Hasta USD 200... Demora del equipaje Hasta USD 600 Adicional”* o disponiendo que: *“esta Guía de Beneficios contiene información detallada sobre los servicios completos de viaje, seguro y asistencia a los que usted puede acceder como Beneficiario... La información contenida en el presente documento se suministra únicamente con fines informativos generales. Este documento no es una Póliza, contrato, garantía o promesa de servicios o seguros u otro beneficio. No pretende ser una descripción detallada de todos los términos, condiciones y exclusiones de las políticas o de otros beneficios, todo lo cual puede ser modificado por AXA Assistance en cualquier momento y sin previo aviso ...”* (v. pdf glosado por los actores con fecha 07/07/2022 y por la demandada el 07/11/2022; el resaltado y subrayado me pertenecen). Repárese que la oferta debe formularse en términos claros y sencillos (art. 972 CCCN), debiendo el proveedor suministrar al consumidor, en forma cierta y detallada, información respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los servicios que provee (art. 1100 CCCN).

Por otro costado, debe considerarse que la demandada ha colocado a los accionantes en un derrotero de reclamos, toda vez que se vieron en la necesidad de acudir distintas instancias, tanto administrativa, como judicial a los fines de ver satisfecha su pretensión. Para mayor abundamiento, repárese en la ausencia de la demandada a la audiencia de conciliación fijada ante ADCOIN, en el proceso caratulado: “1113D

L. A., D. c/ FIRST DATA CONO SUR S.R.L. Y AXA ASSISTANCE ARGENTINA S.A.”, tal como lo expresa el “Certificado de Cumplimiento del Proceso de Conciliación Prejudicial (art. 182 CPCyC Córdoba)” en su parte pertinente: *“Se deja constancia de que las denunciadas no se han comunicado con la asociación a los fines de requerir los datos de acceso a la presente audiencia, pese haber estado debidamente notificadas”* (v. **contestación de oficio de ADCOIN de fecha 17/05/2023, p. 7**).

De todo esto, se colige que no ha existido por parte de la accionada una conducta tendiente a solucionar el conflicto, siendo dable destacar que, tanto ante la Dirección de Defensa del Consumidor (v. **pág. 43 del pdf “Dir. Pcial. EXPED. 1 (1 a 50)” en op. de fecha 07/07/2022**), como en la presente instancia, aquélla fundó su postura negando las horas de retraso en el vuelo -invocadas por los actores y debidamente acreditadas- amén de rechazar la cobertura por la “demora de equipaje”, por tratarse de un vuelo de regreso al país de residencia, sin demostrar que tal previsión hubiera sido debidamente comunicada a los accionantes.

Todo ello constituye un grave menoscabo o indiferencia hacia los derechos del accionante, habida cuenta su rol de proveedor en la relación de consumo, con una posición claramente dominante frente al consumidor. Conforme a lo expuesto y habida cuenta que, de acuerdo a lo prescripto por el art. 52 bis de la Ley 24.240, para la cuantificación del rubro debe estarse a la gravedad del hecho, demás circunstancias del caso y el monto máximo de la multa estatuida por el artículo 47 inciso b) de dicha normativa, estimo prudente fijarlo en la suma de **Pesos Doscientos mil (\$200.000)**, lo que así decido.

A dicho importe deberán aplicarse intereses, desde la fecha de vencimiento del término de diez (10) días a contar a partir de la firmeza de la presente resolución y hasta su efectivo pago. Sobre este punto ha resuelto recientemente el Alto Cuerpo

Provincial que “... tratándose los daños punitivos de una multa, los intereses moratorios sólo pueden devengarse con posterioridad a su imposición por sentencia firme, y en su caso, vencido el plazo fijado para el cumplimiento” (TSJ, Sala Civil y Comercial en autos: Vendivengo, Mirta Susana C/ Telecom Argentina S.A.– Abreviado- Expte. N° 6953310, Sentencia N° 52, 29/04/2022).

### **VIII) Solución.**

En razón de todo lo expuesto, corresponde hacer lugar parcialmente a la demanda impetrada por los Sres. M. D. A. L. A. y M. L. C. y, en consecuencia, condenar a Axa Assistance Argentina S.A. a abonar a los actores, dentro del término de diez (10) días y bajo apercibimiento, la suma de **Pesos Cuatrocientos treinta y dos mil quinientos cuarenta y ocho (\$432.548)**.

### **IX) Intereses.**

A la suma mandada a pagar, se aplicarán intereses calculados a la Tasa Pasiva promedio mensual que publica el B.C.R.A. con más el dos por ciento (2%) nominal mensual desde la fecha que se dispuso en cada rubro hasta el 31/12/2022; a partir del 01/01/2023 hasta el 31/12/2023, la Tasa Pasiva promedio mensual que publica el B.C.R.A. con más el tres por ciento (3%) nominal mensual; calculando finalmente, desde el 01/01/2024 y hasta el efectivo pago, la misma tasa pasiva, más el cuatro por ciento (4%) nominal mensual

### **X) Publicación de la sentencia.**

Al momento de entablar la demanda, los actores solicitaron que “... a los fines del instituto del daño punitivo y conforme a la normativa consumeril aplicable”, se ordene la publicación de la sentencia condenatoria en el sitio web del Poder Judicial. Cabe señalar al respecto que el art. 47 de la Ley 24.240 establece que: “En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, por los medios más apropiados para su divulgación y conforme el criterio

*que la autoridad de aplicación indique, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada. En caso, que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice por medios de alcance nacional y de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.”*

Aun cuando la norma referida resulte aplicable en el marco de las actuaciones en sede administrativa, lo allí previsto podría aplicarse en los presentes autos, pese a haberse tramitado en sede judicial, atento al fin perseguido por la ley –esto es, lograr la publicidad de la aplicación de sanciones- y teniendo en miras lo preceptuado por el art. 1713 del CCCN, a los fines de prevenir eventuales prácticas similares futuras. Al respecto, se ha señalado que “[...] *En la actualidad existe un consenso prácticamente generalizado en cuanto a que la responsabilidad civil entendida sólo como un mecanismo tendiente al resarcimiento de daños ya acaecidos es insuficiente. Por el contrario, se propicia la introducción de mecanismos y técnicas que, desde el Derecho de Daños -con todo lo que ello implica-, vayan dirigidas concretamente a la evitación de perjuicios probables o previsibles y también a la sanción de aquellos agentes que actúen a través de conductas cuya gravedad merezca una reacción adicional [...]*” (cfr. Lorenzetti, Pablo, La función preventiva de la responsabilidad civil y el daño ambiental en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación).

Sobre el tópico, se ha resuelto la publicación de la Sentencia en función de “*...adopción de las medidas que resultaren pertinentes a efectos de evitar futuros daños derivados de símiles incumplimientos contractuales, atento a que en el presente caso es la protección del consumidor, que tiene rango constitucional lo que ha sido vulnerado, y como modo de disuadir la comisión de futuros hechos que generen*

*similares violaciones a los derechos de los consumidores, la prevención debe resultar adecuada al daño a evitar, y no necesita limitarse al concreto damnificado de este proceso, debiendo tender a que el universo de los consumidores conozcan cabalmente sus derechos” (C8a. CC. Cba. Sent. N° 112, 24/08/2023, “Bargas, Marcelo Daniel c/ Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados - Abreviado - Otros - Tram.Oral - Expte. N° 9395683”).*

Del mismo modo se ha dicho que: *“La publicidad ordenada tiende a desalentar conductas contrarias a la ley y perjudiciales a los derechos de los consumidores... La conducta referida es la que se busca desalentar mediante la publicación ordenada en la sentencia, razón por la cual, el agravio debe ser rechazado y confirmarse el fallo en todas sus partes.” (C6a. CC. Cba. Sentencia N° 164, 28/11/2019, “Rosas, Romina c/ Gama S.A. y otro- Abreviado- Cumplimiento/Resolución de contrato- Expte. N° 7064130”.*

Corresponde, entonces, hacer lugar a la petición efectuada por los accionantes y ordenar la publicación de la presente Sentencia en la página web del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. A tal fin, una vez firme la presente resolución, se remitirá copia de la misma a la Oficina de Comunicación del Poder Judicial de Córdoba, a sus efectos.

#### **XI) Costas.**

Atento al resultado obtenido y lo dispuesto por el art. 130 del CPCC, las costas se imponen a la demandada. En este punto, he tenido en cuenta principalmente que, aun cuando los rubros “daño emergente” y “daño punitivo” procedieron por importes inferiores a los reclamados por los actores, se ha establecido en el caso la responsabilidad de la accionada, a lo que debe sumarse que la variación del monto indemnizatorio, común en este tipo de procesos atento a su especial naturaleza, había sido prevista en la demanda, dejándola sujeta a la prueba a rendirse y al criterio del

Tribunal, respectivamente (ver **op. de fecha 23/05/2022**).

## **XII) Honorarios.**

### **1. Honorarios del abogado de los actores.**

A los fines de regular los honorarios del Dr. Darío Alejandro Di Noto, se debe tomar como base regulatoria el monto por el cual prospera la demanda y sus correspondientes intereses (conf. art. 31, inc. 1, Ley 9459).

En tal tarea, se impone señalar que el capital asciende a la suma de **Pesos Cuatrocientos treinta y dos mil quinientos cuarenta y ocho (\$432.548)**, y los intereses, calculados a la fecha de esta resolución, a la suma de **Pesos Novecientos cincuenta y cuatro mil seiscientos noventa y uno con veintidós centavos (\$954.691,22)**; por lo cual, sumados ambos valores se obtiene la suma de **Pesos Un millón trescientos ochenta y siete mil doscientos treinta y nueve con veintidós centavos (\$1.387.239,22)**; monto que, atento el valor actual de la unidad económica, ingresa en la primera escala del art. 36 Ley 9459, con un mínimo del veinte por ciento (20%), y un máximo del veinticinco por ciento (25%), considerando justo y equitativo, a tenor de las pautas cualitativas del art. 39, Ley 9459, tomar el punto medio del veintidós con cincuenta por ciento (22.5%), obteniéndose una suma inferior al mínimo previsto para este tipo de juicios. Consecuentemente, corresponde regular los honorarios del letrado precitado en la suma de **Pesos Trescientos doce mil ciento veintiocho con ochenta y dos centavos (\$312.128,82)** más los intereses que se

precisan *infra*.

**b) Honorarios del letrado de la demandada.**

No corresponde regular en esta oportunidad los honorarios del Dr. Marcos Julio Del Campillo Valdés, a tenor del art. 26 de la Ley 9459 a *contrario sensu*.

**c) Honorarios del perito oficial interviniente.**

Los estipendios definitivos del perito oficial Ing. Jorge Maximiliano Maldonado, se fijan en un importe equivalente a diez (10) *jus*, esto es, la suma de **Pesos Ciento noventa y cuatro mil cincuenta y dos (\$194.052)**, conforme art. 49 de la Ley 9459.

**d) Intereses de honorarios.**

Los honorarios regulados precedentemente devengarán intereses, desde el día de la fecha y hasta su efectivo pago, aplicando para su cálculo la tasa pasiva promedio que publica el BCRA con más el cuatro por ciento (4%) nominal mensual (actual art. 35 de la ley 9459).

Por todo lo expuesto, normas legales citadas y lo prescripto por los arts. 130, 326, y cc. del CPCC, y arts. 26, 27, 29, 31 inc. 2, primera parte, 33, 35, 36, 39, 45, 49 y cc. de la ley 9459;

**RESUELVO:**

1°) Hacer lugar parcialmente a la demanda entablada por los Sres. M. D. A. L. A. y la Sra. M. L. C. y, en consecuencia, condenar

a Axa Assistance Argentina S.A. a abonar a los mencionados, dentro del término de diez (10) días y bajo apercibimiento, la suma de **Pesos Cuatrocientos treinta y dos mil quinientos cuarenta y ocho (\$432.548)**, más los intereses fijados en el Considerando respectivo.

2º) Ordenar la publicación de la presente resolución en el sitio web del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, una vez que la sentencia adquiera firmeza, a cuyo fin se deberá remitir copia de la misma a la Oficina de Comunicación del Poder Judicial de Córdoba.

3º) Imponer las costas a la accionada, Axa Assistance Argentina S.A.

4º) Regular los honorarios profesionales definitivos del Dr. Darío Alejandro Di Noto -letrado de los accionantes-, en la suma de **Pesos Trescientos doce mil ciento veintiocho con ochenta y dos centavos (\$312.128,82)**.

5º) Regular los honorarios definitivos del perito oficial, Ing. Jorge Maximiliano Maldonado, en la suma de **Pesos Ciento noventa y cuatro mil cincuenta y dos (\$194.052)**.

6º) No regular honorarios en esta oportunidad al Dr. Marcos Julio Del Campillo Valdés -letrado de la accionada- (art. 26 de la Ley 9459 *contrario sensu*).

7º) Establecer que los honorarios regulados devengarán intereses de conformidad a lo dispuesto en el considerando pertinente, debiendo adicionarse el IVA en caso de

corresponder, esto es si al tiempo del cobro el letrado o el perito revisten la condición de Inscriptos ante la AFIP. **Protocolícese y hágase saber**

Texto Firmado digitalmente por:

**CAFURE Gisela Maria**

JUEZ/A DE 1RA. INSTANCIA

Fecha: 2024.04.09