



J.1A INST.C.C.FAM.2A-SEC.3 - RIO TERCERO

Protocolo de Sentencias

Nº Resolución: 59

Año: 2022 Tomo: 2 Folio: 342-361

EXPEDIENTE SAC: **10518506 - MONTICELLI, ADRIAN GERARDO C/ ALMUNDO.COM S.R.L - ABREVIADO - CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO - TRAM.ORAL**

PROTOCOLO DE SENTENCIAS. NÚMERO: 59 DEL 27/09/2022

SENTENCIA NUMERO: 59. RIO TERCERO, 27/09/2022. Y VISTOS: estos autos caratulados MONTICELLI, ADRIAN GERARDO C/ ALMUNDO.COM S.R.L – ABREVIADO - CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO - TRAM.ORAL, Expte. 10518506 en los que compareció el abogado apoderado del Sr. Monticelli, Adrián Gerardo, DNI 20643947, y promovió demanda de CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO -en contra de ALMUNDO.COM S.R.L, CUIT 30659514628, persiguiendo el cobro de la suma de Pesos TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETECIENTOS OCHO CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS (392.708,88), con más S/D.

Relató que el Sr. Monticelli Adrián, el día 31 de agosto del año 2019 contrató con la demandada, mediante su página web (<https://almundo.com.ar/>) la reserva de tres hoteles con la finalidad de realizar un viaje de vacaciones con su grupo familiar en Miami, Estados Unidos. El primero en contratar fue el Holiday Inn Express &Suites (Kissimmee), bajo el código de reserva K00-2G4-7YG, cuyo valor era de \$33.954,25, en dólares estadounidenses US\$ 537,93, en ese año, la referencia del valor dólar era \$1 = US\$63,12. El segundo hotel contratado fue AC Hotel By Marriot Miami Airport West/Doral (Miami), bajo el código de reserva (K00-6P4-5JD) cuyo valor fue de

\$12.572,06 en dólares estadounidenses US\$ 199,12, con el valor de referencia que en 2019 el \$1=US\$ 63,12. El tercer hotel contratado fue James Hotel (Miami) bajo el código de reserva K01-7QZ-FIQ, cuyo valor era de \$29.280,95, lo que significaba en esa época el valor de US\$463,89, con la misma cotización de dólar mencionada ut supra.

Debido a que en el año 2020, el mundo atravesaba -y sigue atravesando- la pandemia producto del Covid-19, muchos vuelos con destino al exterior, tanto en Argentina como en el resto del mundo debieron ser cancelados, por imposiciones estatales de los respectivos países. El viaje del Sr. Monticelli no fue la excepción, debido a que tenía que viajar desde Argentina a Estados Unidos, lo cual, le resultó imposible por cuestiones de Fuerza Mayor, ya que el gobierno argentino había prohibido la salida e ingreso del país, por un lapso que se fue prorrogando con el pasar de los meses. Esta situación llevó a que las empresas de viajes, hoteles, etc –rubro turismo- tengan que reprogramar sus viajes o cancelarlos devolviendo los importes abonados por los consumidores, sino claramente, se estaría incurriendo en un enriquecimiento sin causa. Es por ello que con fecha 13 de Mayo del año 2020, desde ALMUNDO, se comunicaron con el Sr. Monticelli, diciendo que los “Proveedores” se encontraban definiendo sus políticas de cambio y devolución respecto a los viajes de Julio, solicitando que “por favor” no intenten comunicarse con Al mundo, argumentando que cuando ellos tengan novedades al respecto, se iban a comunicar con los consumidores. Su mandante entendiendo la situación –lógica- que se estaba viviendo, decidió esperar que la demandada se comuniqué con él, como su mensaje indicaba.

Luego de un mes, más precisamente el 18/06/2020, la demandada se comunicó con su mandante mediante correo electrónico, informándole que “Fue iniciada la consulta para conocer las opciones que les brindan los hoteles correspondientes a las reservas que había contratado, nuevamente, diciendo que cuando “tengan respuestas” se iban a

comunicar con el Sr. Monticelli.

Con el pasar de los días, su cliente seguía sin tener información alguna respecto a qué decisión había tomado la demandada respecto a la devolución o reprogramación de sus reservas. Por este motivo, el actor realizó una denuncia ante Defensa del Consumidor de la Provincia de Córdoba, para poder obtener una solución. Esta fue presentada el 15/06/2020, a la cual, Almundo, nunca compareció ni dio respuesta alguna, provocando aún más sensaciones de inseguridad y angustia en su mandante, debido a que había desembolsado una importante cantidad de dinero y no podía obtener respuestas de ninguna manera.

Frente a ello, el Sr. Monticelli intentó ponerse en contacto con un abogado que reside en la Provincia de Córdoba, el cual es apoderado de la empresa demandada, dicho intento resultó ser en vano, ya que tampoco recibió siquiera una respuesta a su consulta. Recién con fecha 17/06/2021 su cliente se pudo comunicar con el Sr. Tomas Bertuone, empleado de Almundo. En el que intentaron reprogramar sus reservas –ya que siempre fue esta la idea de su mandante- , que debido a que no existía disponibilidad, la demandada ofrecía devolverle el dinero en “Puntos” para poder contratar con otros hoteles con el dinero que tenía pagado el actor. Frente a esto, su mandante le solicitó información sobre los “puntos” que ofrecía la empresa y qué valor monetario tenía, para poder evaluar qué contratación hacer con ellos. Frente a esto, el Sr. Bertuone no le dio una respuesta, sólo le informó que cuando tenga “novedades” sobre la reserva del James Hotel contratado por el Sr. Monticelli, se iba a comunicar con él.

Esta última conversación fue retomada el día 21/06/2021, a lo que el Sr. Bertuone le respondió que el hotel no le había dado respuestas, comprometiéndose a informarle cuando tenga novedades. Una situación más que injusta, debido a que la demandada es una empresa intermediadora entre los hoteles y los consumidores. Esta situación

perjudicaba tanto emocionalmente como económicamente a su mandante, debido a que los precios sobre los mismos hoteles que había contratado aumentaban considerablemente y su valor en puntos (que desconocía su valor), seguramente también sufrían una devaluación.

Luego de dos semanas de la última comunicación, el Sr. Bertuone no pudo aportarle una respuesta, argumentando que el sector encargado no le había mandado novedades, que la única certeza que tenía, es que el hotel contratado en un primer momento por el Sr. Monticelli, no podía ser canjeado por puntos, como habían hablado anteriormente. Cuando pasaron 30 días de la gestión con el empleado mencionado Ut supra, éste deja de contestarle, por lo cual, su mandante quedó aún más desamparado en su solicitud y con mucha más incertidumbre que antes. Un claro “destrato” de una gran empresa como Almundo con un consumidor, que lo único que pretendía era reprogramar su paquete de hoteles.

Afirmó que luego de esa última comunicación, al día de la fecha, la demandada nunca se comunicó. Así mismo, el Sr. Monticelli intentó comunicarse por medio de la aplicación WhatsApp con “Almundo Villa Crespo”, el cual jamás contestó dichos mensajes. Claramente se muestra totalmente desinteresada en la situación de su mandante. Aseguró que esto le genera grandes daños económicos, debido a que vivimos en un país donde la inflación crece todos los días, junto con ello también repercute en su estado de ánimo, es realmente una situación muy angustiante, debido a que la demandada se quedó con su dinero y no aportó ninguna solución por más de un año.

Si bien entendió que la función de una empresa como Almundo es ser intermediadora entre el proveedor de hoteles en el exterior y el consumidor en el país, tienen la responsabilidad de otorgarle una solución al cliente y más entendiendo que facturaron a su nombre los importes abonados, por lo tanto –claramente- estamos frente a la

figura de enriquecimiento sin causa por parte de Almundo. Evidentemente, su mandante fue más que paciente, intentó y propuso distintas alternativas a la demandada para ponerse de acuerdo y poder realizar el viaje con su familia, pero nunca fue escuchado. Son conductas que no se deberían dejar pasar y merecen que el estado las sancione, ya que seguramente, esta situación no solo la vivió el Sr. Monticelli, sino que puede ser un “modus operandis” de la demandada.

INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL – ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA

Señaló que el Sr. Monticelli, no solo que cumplió en tiempo y forma con su obligación de pagar por aquello que contrató, debido que el pago se realizó en el mismo momento de su contratación, mediante su tarjeta de crédito Santander Rio y dicha contratación fue facturada por Almundo S.R.L pensado que ella iba a cumplir con el curso normal y habitual de las cosas – conseguir el alquiler de los hoteles mencionados ut supra- .

Dijo que cliente fue respetuoso por la situación que el mundo estaba viviendo, con más de un año de tolerancia, e incluso propuso distintas alternativas a la demandada para poder efectivizar con lo contratado. Lamentablemente, esta situación no se replicó en la actitud de la demanda, ya que no solo nunca compareció ante el organismo de Defensa del Consumidor de la Provincia de Córdoba, sino que jamás le otorgó una respuesta concreta para con su cliente, llegando al punto de perder el total contacto con el mismo.

Es por ello que este incumplimiento contractual, dado que violó reiteradas normas de la Ley de Defensa del Consumidor, específicamente relacionadas a la falta de información y cumplimiento de los deberes de diligencia para realizar las gestiones pertinentes a los fines de lograr la efectiva prestación del servicio contratado por el demandante. Sin perjuicio del incumplimiento contractual, esta situación configura un claro enriquecimiento sin causa, debido a que la demandada no otorgó prestación alguna por el precio que pagó el Sr. Monticelli para viajar con su grupo familiar, y sin

embargo, se quedó con el total del precio abonado por el actor. Como lo establece el art 10bis de la ley de defensa del consumidor, su parte está facultada frente al claro incumplimiento contractual a resolver el contrato y solicitar la restitución de lo pagado. Claramente, en un principio la demandada podrá alegar que fue una situación de fuerza mayor, pero, habiendo pasado más de un año, y con un mundo viviendo prácticamente una “nueva normalidad” no hay razón alguna por la cual Almundo S.R.L no otorgue una solución a su mandante, de modo que pueda reprogramar los servicios de hotelería contratados.

Por estas razones, es necesario que se ordene a la demandada a realizar las devoluciones del dinero invertido por su mandante con sus intereses al día de la fecha.

SOLICITA QUE SE APLIQUE MULTA CIVIL A FAVOR DEL CONSUMIDOR (DAÑO PUNITIVO) – ART. 52 bis. Ley 24.240

Dijo que este artículo dispone lo siguiente: “Daño Punitivo. 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 (...)”

Tal como lo manifestaba Kemelmajer de Carlucci, en esta herramienta sancionatoria se encuentra implícita la idea que el legislador tuvo presente al momento de crearla: “el resarcimiento integral del perjuicio no silencia las repercusiones de inequidad y de inseguridad que acarrear algunos hechos antisociales e irritantes, cuyos autores lucran con la desgracia humana. Es decir, que la reparación integral – en ocasiones – deja sin resolver la lesión al sentido justicia, y por esta razón, se necesita una reacción más vigorosa ante estas conductas nocivas. Obviamente en el instituto campea un carácter preventivo y disuasorio importante, ya que su aplicación pretende evitar que conductas nocivas para la sociedad se sigan repitiendo”.

Afirmó que no hay lugar a dudas de que la demandada ha infringido de manera intencionada y sin atenuantes las disposiciones de la LDC. Se encuentra totalmente acreditada la presencia tanto de los elementos objetivos, como del elemento subjetivo. Dentro de los elementos objetivos de la sanción, encontramos el incumplimiento o infracción a la ley de defensa del consumidor, los cuales quedan categóricamente probados frente al incumplimiento contractual de la demandada. Entre ellos, el art 4 donde se viola claramente el derecho a la información, que no recibió en ningún momento su mandante, sólo le ofrecieron una “promesa de buscar una solución” por más de un año, lo que claramente es una burla. También claramente la demandada violó el art 8 bis “Trato digno” ya que, evidentemente nunca se ocupó de resolver el problema de su mandante, tardando más de un año, sin dar una respuesta al día de la fecha. El art. 19, en los cuales obliga a quien presta servicios a respetar sus términos y condiciones, por lo cual –lógicamente- sus términos no podrían permitir que la empresa pueda cobrar por un servicio que jamás prestó.

El segundo elemento objetivo son los daños patrimoniales y morales que el incumplimiento le ha generado al Sr. Monticelli. Lo único que hasta ahora sucedió con la presente contratación es que el actor le entregó dinero a la demandada, sin que éste haya recibido la efectiva prestación del servicio, por lo que la pérdida es de un 100% de lo abonado. Sin perjuicio de ello, debido a la situación inflacionaria en la que vivimos, si el actor quisiera contratar con los mismos hoteles que contrató, el costo sería mucho más del doble (por lo que no habría intereses que compensaran esta pérdida), sin olvidar que por todo este tiempo, no pudo disponer de ese dinero a diferencia de la demandada, que cobró el mismo. Por otra parte, se le agregan los perjuicios no patrimoniales, los cuales se encuentran descriptos en el punto siguiente. Finalmente, el elemento subjetivo, debido a que todas las acciones que realizó la demandada no pudieron ser realizadas de otra forma que no sea con dolo, debido a que

no existe argumento alguno por la cual se pueda excusar de no haber otorgado una respuesta satisfactoria en un trayecto mayor al de un año, omitiendo totalmente con su obligación contractual.

DAÑO NO PATRIMONIAL

El Dr. Ossola en su manual de Responsabilidad Civil, explica el daño moral de la siguiente manera: “Es modificación disvaliosa del espíritu de una persona, también producto (“Consecuencia”) la lesión a un interés extra patrimonial, que reposa sobre un derecho de naturaleza patrimonial o extra patrimonial; y que se traduce en un modo de estar de la persona distinto producto de ese hecho lesivo, y anímicamente perjudicial” (Manual, Responsabilidad Civil, Federico Ossola Pág. 140)

Así también, Ossola describe como se manifiesta el daño moral, de la siguiente manera: “El concepto es tan amplio, que en tanto y en cuanto exista una lesión a interés extra patrimonial, y ella tenga una proyección concreta, se estará en presencia de un daño moral, inclusive el caso de pérdida de chances afectivas, que deben entenderse resarcibles como tales. El daño moral se manifiesta de las más diversas maneras: con dolor físico, tristeza, angustia, secuelas psicológicas, diversas dificultades en la vida cotidiana y de relación, etc. etc.” (Manual de responsabilidad civil, Federico Ossola, Pág. 156).

Claro está, que la situación vivida por el Sr. Monticelli, tanto a él como a su grupo familiar, le generaron y le siguen generando estados de tristeza y angustia, más allá de las pérdidas económicas que han sufrido. La falta de respuestas le generó a su mandante una situación de impotencia total, ya que está frente a una relación totalmente asimétrica, en donde una empresa de la envergadura de Almundo S.R.L – con la posesión de los fondos abonados por su mandante- y del otro lado el Sr. Monticelli, un padre de familia que invirtió dinero fruto de su trabajo para tener un viaje con su familia. Es indudable la afectación espiritual que esta situación le ha

generado al Sr. Monticelli.

Así, siguiendo la doctrina utilizada por los magistrados de la Cámara de apelaciones Civil, Comercial, Trabajo y Familia, Secretaria N° 2 de Rio Tercero, en los autos caratulados “ALVAREZ, ENRIQUE ERNESTO C/ PARQUE SALUD S.A. ABREVIADO - COBRO DE PESOS – SAC N° 8206248”, diciendo lo siguiente “insisto con algo: esto no significa renegar de la regla general sobre la carga de la prueba en materia de daños (art. 1744, CCyC.; art. 377, CPCN.) según la cual la prueba del daño (incluso) el moral, le incumbe al damnificado (consumidor) sino que trasladada al ámbito de la relación jurídica (o contrato) de consumo, la certeza del daño debe adecuarse al supuesto del daño moral producido en el marco de la mentada relación, en la que no se necesita prueba directa de su existencia, bastando el mero incumplimiento de alguna obligación impuesta por el sistema protectorio (v. gr.: omisión de información, trato indigno, defectuosa prestación del servicio, mera inclusión de cláusulas abusivas, etc.) pues compromete el fin del consumo generando consecuencias que se proyectan o repercuten como menoscabo espiritual en la persona del consumidor (daño resarcible) cuya génesis es el incumplimiento. En esto encuentro aval de la doctrina (cfr.: GHERSI Carlos A. -La importancia de los derechos del consumidor. El daño moral per se y el daño punitivo-; trab., pub., en: LLC 2012 (noviembre) 1049)”.

Aseguró que no cabe duda con la sola lectura de los hechos y la prueba presentada por su parte, que existió un perjuicio espiritual en su cliente.

RUBROS RECLAMADOS

a) **DAÑO PATRIMONIAL – RESOLUCIÓN CONTRACTUAL O ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA:** Como primera medida, solicitó que se ordene a la demandada a devolver los importes pagados por su mandante, con sus respectivos intereses, haciendo uso del art 770 inc B del Código Civil Y Comercial de la Nación,

que actualizado a través de la planilla de cálculos judiciales, le da el resultado de 142.708,88, a los cuales solicitó se le apliquen los intereses correspondientes al art 770 mencionado Ut supra. La causa de la restitución es en virtud de la resolución del contrato por incumplimiento contractual de la demandada, en su defecto, la demandada deberá restituir el dinero de todas maneras en virtud del instituto del enriquecimiento sin causa.

b) **DAÑO PUNITIVO:** Conforme lo desarrollado, las sucesivas y reiteradas transgresiones a la ley de defensa del consumidor por parte de la demandada, como ya se explicó anteriormente la gravedad del incumplimiento contractual, la violación al deber de información y el trato indigno al cual fue sometido su cliente, son conductas que revisten la gravedad suficiente para imponer las sanciones en concepto de daño punitivo por la suma de PESOS CIENTO CINCUENTA MIL (\$150.000). Sin perjuicio de ello, considero que dicha suma puede y debe ser aumentada libremente por el tribunal para el caso en que considerara que no resultara suficiente para reprimir y prevenir, teniendo en consideración la gravedad de las conductas mencionadas. La suma se fijó también teniendo presente los siguientes factores: a) el beneficio que obtienen al colocar al consumidor en una situación de indefensión a través de la falta de información y la falta de cumplimiento del contrato. B) También se debe tener en cuenta el elevado caudal económico de una empresa como Almundo S.R.L. que, gana elevadas sumas de dinero al año. C) Otro factor relevante es la repercusión social de las inconductas las cuales son de amplio espectro, ya que el Almundo S.R.L. cuenta con millones de clientes, y todos ellos se encuentran probablemente sometidos a las mismas condiciones de trato que el actor. D) A su vez, si no se fija una multa como la solicitada existen altas probabilidades que se produzca la reiteración de la conducta. E) Pido también que tenga presente la actitud tomada por la demandada luego de la comisión de los ilícitos, quien se mantuvo con total desinterés por el reclamo ante la

Dirección de Defensa del Consumidor. F) Tenga presente la conducta dolosa desplegada por la demandada. En resumen, la multa que se imponga le debe “doler” a la empresa para que aquélla cumpla con su fin. Cabe manifestar que el monto solicitado guarda relación con la imposición de daño punitivo efectuada en los autos caratulados “GEROTTO, JORGE ALBERTO C/ NACION SEGUROS S.A. - ABREVIADO - COBRO DE PESOS” Expte. N° 2550856 dictado por el Juzgado de Tercera Nominación en lo C. C. C. y F. de la Ciudad de Río Tercero. En dicha causa se impuso a la aseguradora Nación Seguros S.A. una multa de daño punitivo por la suma de \$129.312,09, quien había cometido infracciones de similares características a las descriptas en esta demanda. Solicitó que el valor reclamado en este punto sea actualizado, ya sea con los intereses judiciales fijados para los otros rubros, o por otro medio que el tribunal juzgue conveniente.

c) DAÑO NO PATRIMONIAL – MORAL

En este punto se reclama la suma de PESOS CIEN MIL (\$100.000), que consideró una suma razonable a los fines de morigerar el padecimiento de su representado a lo largo de más de un año, y el tiempo que demore el presente proceso. Dicha suma podrá ser utilizada por el actor para realizar un viaje con su familia, o la adquisición de un producto o servicios que le genere un placer compensatorio. Todo ello con más intereses y ajustes por devaluación.

Fundó su derecho en la normativa prevista en el Código Civil Y Comercial de la Nación, especialmente la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240 y sus modificatorias) y en las normas de nuestra Carta Magna (42 CN).

Hizo reserva del caso federal

Ofreció prueba documental e instrumental consistente en:

. Correos electrónicos de confirmación de compras y pago enviados por la demandada al Sr. Monticelli.

- Correo electrónico enviado por la demandada informando que todavía estaban definiendo las políticas de cambio y devolución. Con fecha 13 de Mayo del 2020.
- Correo electrónico enviado por la demandada informando que se inició la consulta para conocer las opciones que les brindan los hoteles. Con fecha 18 de Junio del 2020.
- Correos electrónicos y formulario de denuncia en Defensa del Consumidor.
- Copia del chat y audios de conversaciones de Whatsapp del Sr. Monticelli con el Sr. Tomas Bertuone.
- Copia del chat de la aplicación Whatsapp del Sr. Monticelli con Almundo Villa Crespo.
- Correos electrónicos de Denuncia en Defensa del Consumidor.
- Facturas emitidas por la demandada.
- Fotocopia del DNI del actor.
- Carta Poder.

Impreso el trámite previsto por la Ley 10555, se citó a la demandada a comparecer, contestar demanda, oponer excepciones o reconvenir, habiendo vencido el plazo otorgado sin que compareciera. Ello fue certificado por la actuaria con fecha 16 de marzo de 2022.

Se dio intervención al Ministerio Público Fiscal, en virtud de lo dispuesto por el art. 52 de la Ley Defensa del Consumidor.

Fijada la audiencia preliminar, compareció la parte actora, no haciéndolo la demandada. En esa oportunidad se fijó como hecho litigioso: determinar el daño sufrido por el actor y la responsabilidad del demandado y se estableció el plan de trabajo respecto a la prueba a producir.

Diligenciada e incorporada la prueba escrita, se fijó audiencia complementaria en la que se recepcionaron las testimoniales ofrecidas. Seguidamente, en la misma

audiencia, la parte actora produjo su alegato, y se dictó el decreto de autos, el que se encuentra firme y consentido, quedando la cuestión en estado de ser resuelta.

Y CONSIDERANDO:

1-La cuestión a resolver: el Sr. Monticelli, Adrián Gerardo, DNI 20643947, mediante su abogado apoderado, promovió demanda de CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO en contra de ALMUNDO.COM S.R.L, CUIT 30659514628, persiguiendo el cobro de la suma de Pesos TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETECIENTOS OCHO CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS (392.708,88), con más intereses y costas. Relató que el día 31 de agosto del año 2019 contrató con la demandada, mediante su página web (<https://almundo.com.ar/>) la reserva de tres hoteles con la finalidad de realizar un viaje de vacaciones con su grupo familiar en Miami, Estados Unidos: Holiday Inn Express &Suites (Kissimmee), bajo el código de reserva K00-2G4-7YG, cuyo valor era de \$33.954,25, en dólares estadounidenses US\$ 537,93, en ese año, la referencia del valor dólar era \$1 = US\$63,12; AC Hotel By Marriot Miami Airport West/Doral (Miami), bajo el código de reserva (K00-6P4-5JD) cuyo valor fue de \$12.572,06 en dólares estadounidenses US\$ 199,12, con el valor de referencia que en 2019 el \$1=US\$ 63,12; y James Hotel (Miami) bajo el código de reserva K01-7QZ-FIQ, cuyo valor era de \$29.280,95, lo que significaba en esa época el valor de US\$463,89, con la misma cotización de dólar mencionada ut supra.

Señalo que debido a las restricciones impuestas por el gobierno por la pandemia de Covid 19 no puedo realizar el viaje. Luego de que se levantaran las restricciones le solicité a la empresa que le informara sobre las opciones para proceder a la devolución o reprogramación de sus reservas, sin embargo, aseguró haber recibido, al principio, respuestas evasivas y, finalmente dejaron de contestarle sus llamados y consultas. También acudí a la Oficina de Defensa del Consumidor de la Provincia, pero la empresa no compareció a la audiencia fijada por dicho organismo, con lo cual, no ha

obtenido ninguna respuesta hasta la fecha.

Resaltó que la empresa ha incurrido en un incumplimiento contractual, enriquecimiento sin causa, y ha incumplido los deberes de información y trato digno que le impone la Ley Defensa del Consumidor.

La suma reclamada incluye la devolución del dinero abonado al realizar las reservas, daño moral y daño punitivo.

Impreso el trámite de ley, la empresa demandada no compareció ni contestó demanda.

De esta manera queda circunscrita la cuestión a resolver.

2- En relación al Proceso Oral:

Lo primero a destacar es que el presente ha sido tramitado bajo la modalidad de proceso por audiencias, regulado por la Ley 10.555 y su Protocolo de Gestión de Audiencias Civiles, en el que se combinan estratégicamente la oralidad y la escritura, teniendo en consideración los aportes y utilidades que brinda cada sistema para lograr una mejor calidad en la justicia civil (Cfr. GONZALEZ ZAMAR, Leonardo, en Proceso Oral de la Provincia de Córdoba. Ley 10555- Director: Maximiliano Calderón, Ed. Advocatus, Cba.2018, pág17/18).

Cabe destacar también que en este tipo de procesos se hace hincapié en los principios de inmediación, concentración y oficiosidad, moralidad, buena fe y colaboración procesal, simplificación y flexibilidad de las formas, publicidad y transparencia, tutela judicial efectiva, entre otros.

Ahora bien, en lo relativo al dictado de la sentencia, dicha normativa impone al Juez redactar las resoluciones en términos claros y comprensibles para el justiciable.

Habida cuenta la trascendencia que la sentencia tiene en el proceso, es un texto que reclama una redacción que asegure con la mayor eficacia posible su claro entendimiento. Ello va de la mano con las exigencias que imponen los tratados internacionales que velan por el principio de tutela judicial efectiva, la que demanda que

el justiciable puede comprender claramente la decisión adoptada por el Tribunal.

En consecuencia, si bien no es posible omitir ninguna de las partes que conforman una sentencia (fecha, vistos, considerando y resuelvo), hoy se hace necesario desterrar ese exagerado formulismo y utilizar modos más simples y modernos, textos menos extensos (en la medida de lo posible) y, sobre todo, apelar a un lenguaje claro y entendible para cualquier ciudadano.

Todo ello se intentará plasmar en el presente texto, a los fines de facilitar su comprensión por parte de las justiciables, y sin perjuicio de la explicación que cada uno de los abogados deberá brindarle sobre cuestiones técnicas y jurídicas.

3- Ley aplicable- Existencia de una relación de consumo:

Lo primero a determinar es la ley aplicable en el presente.

De acuerdo a la fecha a la que se remiten los hechos en que el actor funda su demanda corresponde la aplicación del nuevo Código Civil y Comercial (en adelante CCC).

Por otro lado, debe analizarse también la naturaleza de la relación jurídica sustancial, conforme las constancias de autos, y en virtud de ello, determinar si corresponde afrontar la cuestión a la luz de las disposiciones previstas en el régimen de Defensa al Consumidor (en adelante LDC), pues en caso afirmativo, ello supondría la aplicación de un paradigma tuitivo que impone reglas de interpretación y apreciación propias, marcadamente disímiles con relación al supuesto en que su aplicación fuera improcedente.

La parte actora ha invocado la aplicación de la LDC, alegando que contrató por internet con una empresa importante en materia de servicios turísticos. Por su parte, la demandada no compareció.

Ahora bien, es dable destacar que la firma accionada es conocida públicamente como una empresa que se dedica a la venta de paquetes turísticos como también de vuelos, alojamientos, planes de asistencia al viajero, etc. Si se ingresa a la página web:

www.almundo.com.ar, se verifica que su denominación legal es Almundo.com S.R.L- Evt.: Almundo.com- Legajo 8362- Disp: 1350/93- Cuit: 3065951462-8. En la sección “¿Quiénes somos?”, de la página web señalada, textualmente se lee: “*Creemos que viajar nos transforma, porque nos permite encontrar la mejor versión de nosotros mismos. Por eso, ofrecemos el mejor servicio de atención personalizada para acompañarte ANTES, DURANTE y DESPUES de tu viaje: por chat en la web, por teléfono las 24 H y en más de 100 sucursales en expansión*”

Asimismo, tal actividad comercial no ha sido desconocida o negada en autos. De acuerdo a ello, la accionada encuadra en la definición de “proveedor” prevista por el art. 2 de la ley 24.240. Cabe aclarar que las normas de la LDC son plenamente aplicables a las relaciones de consumo entre los usuarios y las agencias de viajes y turismo, sin distinción alguna del carácter de intermediarias u organizadoras de éstas, pues se enmarcan dentro de los parámetros establecidos en el cuerpo normativo al margen de que tengan regulación específica como la ley 18.829, decreto reglamentario 2182/72, ley 19.918, ley 22.545, entre otros que regulan específicamente a las agencias de viajes y turismo

Por otro lado, el art. 1 de la ley citada describe al consumidor como la persona (física o jurídica) “*que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social (...)*”. En este caso, el actor afirmó que realizó la reserva de tres hoteles con la finalidad de realizar un viaje de vacaciones con su grupo familiar en Miami, Estados Unidos. Ello se condice con la documental adjuntada a la demanda, de la que surge que las reservas fueron realizadas a nombre del actor y que incluían a 6 pasajeros: 4 adultos y 2 niños. De allí que pueda ser calificado como consumidor en los términos del art. 1 de la LDC.

Entonces, conforme a los hechos denunciados en la demanda, no cabe duda que la

cuestión debe ser analizada desde la perspectiva de la LDC, ya que estamos frente a una relación de consumo, y por ello, cabe conjugar y aplicar las directrices y principios tuitivos de las normas consumeriles, y en caso de duda debe estarse a la interpretación más favorable al consumidor (art. 3 ib. y 1094 CCCN), lo que importa una manda legal en orden al análisis y valoración que corresponde hacer de los elementos de prueba obrantes en la causa y presunciones legales.

A fin de constatar si se encuentran cumplidos los presupuestos condicionantes de esta acción, se analizarán los planteos suscitados para lo cual es menester valorar la conducta desplegada y aptitudes adoptadas por la partes, según la reseña de los hechos formuladas, y lo que, en definitiva, surja de la prueba obrante en el expediente, la que será valorada de conformidad a la regla de la sana crítica racional, en un todo de acuerdo con lo establecido en la norma del art. 327, CPC., partiendo de la premisa que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan sólo aquéllas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso. Asimismo, cabe recordar que la demandada, Almundo.com SRL, no ha contestado la demanda, ni ofrecido prueba, lo que la coloca en una posición desfavorable en la litis, autorizándome a interpretar su actitud pasiva como falta de interés en el resultado del pleito, y crea una grave presunción en su contra conforme lo dispone el art. 192, CPC.

4.- Legitimación:

Corresponde analizar primero la legitimación sustancial de las partes, puesto que si se careciera de ella, ningún derecho podrá serle reconocido.

En el caso, el actor funda su acción en la existencia de un contrato perfeccionado a través de la página web de la demandada, mediante el cual adquirió la estadía en tres hoteles de Miami, EE.UU, en los que alojarse durante su viaje en familia a dicha ciudad. Como ya se adelantó, mediante la documental adjuntada a la demanda se

acredita la concreción de tal contrato. Cabe aclarar que tal documental debe reputarse emanada de la parte demandada, y que no fue oportunamente desconocida, ya que no contestó la demanda (art. 192, CPC).

En base a ello, sin perjuicio de lo que surja de la prueba incorporada en la causa, para determinar la existencia o no de los presupuestos en que fundan la pretensión, en principio la legitimación sustancial, tanto activa como pasiva, luce correcta.

5- Hechos litigiosos- Análisis de los presupuestos de la acción y prueba:

En la audiencia preliminar quedaron establecidos los siguientes hechos litigiosos:

a-determinar el daño sufrido por el actor

b- la responsabilidad del demandado

Entiendo que el tratamiento de la cuestión debe comenzar por el punto b, puesto que resulta esencial determinar- en primer término- si ha existido el incumplimiento contractual denunciado por el actor.

-El incumplimiento contractual: El régimen de responsabilidad contractual presupone la existencia de un contrato de consumo en los términos del art. 1093 del CCC, celebrado entre el proveedor y el consumidor o usuario con las previsiones de la ley 24.240.-

El contrato de consumo es aquel celebrado entre un proveedor profesional y un consumidor final, sobre bienes y servicios destinados a su propio beneficio o al de su grupo familiar o social.

Ahora bien, en el presente caso se presenta un contrato de intermediación de servicios turísticos. El marco regulatorio del contrato de turismo está compuesto por la ley 18.829, su decreto reglamentario, entre otros; el que, a criterio de la doctrina que sigo en la materia, nunca resultó idóneo para amparar al consumidor en sus relaciones contractuales con las empresas de turismo. Asimismo, la entrada en vigencia de la LDC, ha generado un punto de tensión respecto a la responsabilidad del proveedor por

el hecho de los prestadores en el contrato de intermediación turística, dado que las normas del decreto 2182/72 consagran un criterio de atribución subjetivo, lo que colisiona con el factor objetivo que prescribe la LDC (cfr. Zetner Diego H., Contrato de Consumo, Ed. LA LEY, Bs. As. 2010 pág.91). No obstante ello, se ha entendido que el intermediario de turismo se encuentra implicado en la cadena de comercialización de un servicio, tanto como el organizador y corresponde aplicar la LDC, normativa que, a su vez, resulta posterior y de orden público.

Sentado ello, corresponde también resaltar que el contrato que aquí se discute ha sido perfeccionado a través de internet, cuya regulación se encuentra prevista en el art. 33, LDC.

Explica la doctrina que en la contratación electrónica aumenta la posición desfavorable del consumidor, ya que este no entra en contacto con el producto sino con lo que de él se le ofrece, no pudiendo comprobar la relación de correspondencia entre ello y lo que finalmente recibirá. El estimulante es la comodidad, la posibilidad de trascender las fronteras y hacer compras internacionales, y en algunos casos también la rapidez. Este enfoque hace que la defensa del consumidor en la contratación electrónica deba ser vista con mayor celo (cfr. Tambussi, Carlos E., Ley Defensa del Consumidor Comentada, Ed. Hammurabbi, Bs. As. 2020, pág.229)

Cabe resaltar también que en este tipo de contratos, tanto la negociación como la conclusión de la contratación o pago se efectúa electrónicamente, y el consentimiento se manifiesta manipulando un teclado, generalmente debiendo adherir a extensas condiciones generales, lo cual hace aplicable al caso el fenómeno regulador de los contratos de adhesión ya que todo el sistema de contratación responde al criterio de organización del proveedor. Estas contrataciones se realizan en circunstancias donde resulta dificultoso comprender las características, significados, costos, y aspectos fundamentales de aquello que se está contratando, máxime teniendo en cuenta que en

este tipo de técnicas de venta el consumidor solo percibe la imagen o la mención del producto sin poder verificar cómo es en la realidad. A la vez, importan tratamiento de datos personales y tarjetas de crédito por parte del proveedor, que implican un significativo desequilibrio para el consumidor, que se advierte con solo constatar el exceso de confianza que el proveedor impone que se le dispense al exigir estos datos, y los riesgos del consumidor al suministrarlos. Las infinitas posibilidades de consumo en la web es factor generador de inseguridad en el consumidor respecto a la identidad y la seriedad del proveedor con el que está tratando, y de dudas respecto al cumplimiento de las obligaciones derivadas del negocio (cfr. Tambussi, ob. Citada, pág. 130) .

Por otro lado al referir al incumplimiento del contrato, no debe pasarse por alto que el vínculo se integra con deberes secundarios de conducta impuestos por la ley 24.240 que, entre ellos, el deber de información, de seguridad, de trato equitativo y digno, de protección de los intereses económicos, de buena fe, etc.

El deber de información por parte del proveedor en los contratos electrónicos debe ser satisfecho antes que el sistema de la contratación por la web imponga al consumidor la aceptación de los términos y condiciones y en su cumplimiento, el empresario deberá facilitar de forma clara y comprensible, y en esa oportunidad, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, sus condiciones jurídicas y económicas. Dadas las cualidades de la contratación por Internet, la rigurosidad en la satisfacción del deber de información que ha de cumplir el proveedor resulta destacable, imprescindible y necesaria, ya que él es quien ha diseñado la oferta, el que almacena o conserva toda la información a su respecto en la página web, y quien decide sin posibilidad de réplica qué es lo que quiere exhibir, declarar o manifestar respecto de lo que está ofreciendo, a través de un mecanismo de propuesta unilateral, que podemos caracterizar como una verdadera "adhesión virtual". Se ha

señalado que la superioridad técnica del proveedor es palmaria y evidente, no conociendo el consumidor el funcionamiento de la red, cada vez más creciente en complejidad técnica y en forma más avasalladora. El empresario que usa la contratación electrónica, dada su elección, tiene la carga de soportar los riesgos de esa modalidad, siendo quien tiene la posición más favorable en la contratación, y quien cuenta con los medios suficientes para probar y demostrar que su actuación en la contratación fue legítima y hecha con buena fe. (cfr. Tambussi, ob. citada, pág.231/232).

En el caso de autos, como ya se adelantó, se presenta un contrato electrónico mediante el cual el actor adquirió y pagó, el alojamiento para él y su familia en tres hoteles de Miami. Ello ha quedado acreditado con la documental adjunta a la demanda consistente en: 3 Vouchers emitidos por la empresa demandada, correspondientes a los alojamientos contratados y detallados en la demanda; Correos electrónicos de confirmación de compras y pago enviados por la demandada al Sr. Monticelli; y 3 Facturas electrónicas, Nro. 0255-00000007, 0113-00019420, 0113-00019381, emitidas por la empresa demandada a nombre del actor con fecha 31/08/2019, 01/9/2019 y 31/05/2019, respectivamente. Reitero que dicha documental no ha sido desconocida, negada ni impugnada por la demandada, quien no ha comparecido ni contestado la demanda. Por aplicación del apercibimiento previsto por el art. 192, 2do párrafo del CPC, cabe tenerla por reconocida.

Asimismo, el art. 316, 2do párrafo del CPC establece: “*la conducta observada por las partes durante la sustanciación del proceso podrá constituir un elemento de convicción corroborado en las pruebas, para juzgar la procedencia de las respectivas pretensiones*”. El comportamiento desarrollado por los litigantes reviste suma trascendencia, y en tal sentido, se valoran las actitudes positivas (desplegadas generalmente en los escritos) y las actitudes negativas (como por ej. entorpecimientos

sin razón, e incluso, incomparecencia). De allí que la incomparecencia del demandado citado en un proceso de consumo en donde reviste la calidad de proveedor, pese a estar debidamente notificado conforme surge de las cédulas de notificación acompañadas, hace presumir un desinterés en el resultado del pleito.

Ahora bien, con la prueba valorada hasta aquí se encuentra acreditada la existencia de un contrato de consumo perfeccionado por medios electrónicos entre el Sr. Monticelli y la empresa demandada.

Para acreditar el incumplimiento, el actor adjuntó un correo electrónico que le fue remitido por la demandada a su casilla agmonticelli@gmail.com, con fecha 1/5/20, en el que la empresa le comunica que sus proveedores todavía están definiendo sus políticas de cambio y devolución respecto a los viajes de JULIO; y que siguen dialogando con ellos constantemente para conseguir las mejores condiciones en beneficio de sus clientes. Y expresamente le solicitan: *“Por favor, te pedimos -por el momento- no llamarnos. Para tu tranquilidad, cuando tengamos novedades al respecto, uno de nuestros Expertos te estará contactando”*. Luego le remitieron otro correo con fecha 18/6/20 en el que le comunican que siguen trabajando en el tema. Esa documental también se tiene por reconocida, por aplicación del apercibimiento previsto en el art. 192, 2do parr., CPC.

También luce incorporada la transcripción de una comunicación que el actor dijo haber tenido con un empleado de la empresa Almundo, que si bien no ha sido reconocida por la persona a quien se atribuye, es posible admitirla como un indicio más que avala lo denunciado por el actor.

Finalmente, se destacan las constancias de la denuncia realizada ante la Oficina de Defensa del Consumidor Córdoba. Aunque se libró oficio a la citada oficina para que remita copias de las actuaciones, no se obtuvo respuesta a lo requerido.

También los testigos que declararon en la audiencia complementaria, reconocieron

saber que el Sr. Monticelli había contratado con la empresa Almundo el alojamiento en hoteles de Miami, donde iba a viajar con su familia en el año 2020, pero por la pandemia no pudo hacerlo. También refirieron saber que el actor realizó un sinnúmero de reclamos a la empresa para que le reconocieran los pagos, y no obtuvo ninguna respuesta que le solucionara el problema.

Entiendo que la prueba resulta suficiente para acreditar el incumplimiento por parte de Almundo.com SRL, sobre todo teniendo en cuenta la actitud asumida por la empresa frente al proceso, al que no compareció, no contestó demanda ni acudió a ninguna de las audiencias receptadas en el marco del proceso de trámite oral. Como ya lo adelanté, ello implica un desinterés en el resultado del pleito que se condice con la actitud evasiva asumida frente a los reclamos efectuados por el actor de manera extrajudicial.

El art. 10 bis de la LDC dice: *“Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:*

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible.*
 - b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente.*
 - c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.*
- Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan”.*

La norma regula los distintos remedios a los que el consumidor puede acudir ante un incumplimiento de sus obligaciones por parte del proveedor. Además contempla como únicas causas de exoneración al caso fortuito o la fuerza mayor, y consagra el carácter objetivo de la responsabilidad del proveedor.

En este caso, si bien la prestación objeto del contrato que formalizó la demandada con el Sr. Monticelli no pudo cumplirse por causas ajenas a ambas partes, ya que

debido a la pandemia de Covid 19 la mayoría de los países del mundo instauraron restricciones para salir y entrar del territorio de cada uno, lo que afectó notablemente la actividad turística prevista para el año 2020. Sin embargo, el actor acreditó haber pagado los servicios que contrató (alojamientos) de manera anticipada, y que fueron facturados por la empresa Almundo.com SRL, como ya se hizo referencia.

Reitero, si bien es cierto que las reservas estaban previstas para una fecha en la cual, debido a las restricciones de público conocimiento impuestas por el Gobierno Nacional en virtud de la pandemia de Covid 19, no fue posible que el actor y su familia viajaran al exterior, no se puede negar que la empresa no ha actuado de buena fé, tal como lo exige la LDC, ya que no ha restituido al actor el monto oportunamente abonado, lo que constituye un enriquecimiento sin causa; como tampoco se observa una conducta acorde a los deberes que le impone la normativa del consumidor, ya que no ha brindado respuestas adecuadas y eficientes a las consultas y requerimientos efectuados por el cliente. Es decir, no solo que no le ha devuelto el dinero que el cliente pagó por una prestación o servicio que no recibió, sino que tampoco se ha dispuesto a ofrecerle alternativas válidas de cambio o de solución al problema. Por el contrario, de un tiempo a esta parte, la empresa ha cortado todo tipo de comunicación con el cliente.

Al referir al incumplimiento del contrato, no debe pasarse por alto que el vínculo se integra con deberes secundarios de conducta impuestos por la ley 24.240, de orden público, entre ellos, el deber de información, de seguridad, de trato equitativo y digno, de protección de los intereses económicos y de buena fe.

El contrato de consumo se ha ensanchado en su contenido, ya son pocos los vínculos en los que se estudian solamente las obligaciones nucleares proliferando los deberes secundarios de conducta, obligaciones accesorias, precontractuales, postcontractuales, garantías y cargas. De hecho, la mayoría de los conflictos se basan en estos nuevos

deberes, que si bien muestran una “accesoriedad típica”, presentan una “sustancialidad practica” (cfr. Lorenzetti, Ricardo, L, Esquema de una teoría sistémica del contrato, LL, 1999-E-1 168).

En este caso se presenta evidente el incumplimiento de la empresa Almundo.com SRL, por la falta de restitución al actor del dinero que había abonado por un servicio que nunca recibió; lo que implica una inadecuada ejecución de sus obligaciones ya sea las asumidas contractualmente y las establecidas por la LDC relativas al deber de información y trato digno del consumidor; como también la inobservancia del principio de la buena fe, relevante en todo tipo de relación contractual y especialmente significativo en aquellas en donde la profesionalidad de una de las partes en la prestación de un servicio genera en la otra una legítima confianza basada en la experiencia y aptitud técnica.

Por consiguiente, acreditado el incumplimiento, corresponde hacer lugar a la demanda y ordenar la resolución del contrato electrónico oportunamente perfeccionado por el Sr. Adrian Monticelli y Almundo.com SRL, por la reserva de alojamiento en 3 hoteles de la ciudad de Miami, EEUU a saber: Holiday Inn Express & Suites (Kissimmee), bajo el código de reserva K00-2G4-7YG, por un valor de \$33.954,25; AC Hotel By Marriot Miami Airport West/Doral (Miami), bajo el código de reserva (K00-6P4-5JD), por el valor de \$12.572,06 y James Hotel (Miami) bajo el código de reserva K01-7QZ-FIQ, por un valor de \$29.280,95; y ordenar a la empresa demandada que en el término de 10 días de quedar firma esta resolución restituya al actor la suma de pesos setenta y cinco mil ochocientos siete con veintiséis centavos (\$ 75.807,26) con más intereses equivalentes a la TPBCRA con más el 2% mensual, desde que cada monto fue abonado y hasta el efectivo pago.

b- Daños y perjuicios:

Ahora bien, la norma del art. 10, bis de la LDC, finaliza señalando que las opciones

que confiere al consumidor ante el incumplimiento del proveedor son "*sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan*", sin ninguna limitación ni exigencia. Cabe destacar que nos encontramos ante un supuesto de responsabilidad objetiva, y sólo admite como eximente el caso fortuito o fuerza mayor.

El incumplimiento del proveedor que genere o no daño al consumidor, hace nacer su responsabilidad objetiva, es una infracción formal al ordenamiento legal y la solución es coherente con la consideración de la debilidad del consumidor y la finalidad tuitiva que inspiró a la ley.

En este caso, ya quedó acreditado el incumplimiento de la empresa proveedora, al haber percibido el precio de un servicio contratado que no se pudo ejecutar, y al no brindar la información ni asesoramiento necesario para que el actor pudiera proceder al cambio de sus vouchers o a la restitución del dinero que abonó. Asimismo, se dejó en claro que se trata de una responsabilidad de tipo objetiva y que la demandada no ha acreditado la existencia de ninguna de las eximentes admitidas por la ley.

La parte actora ha reclamado un resarcimiento por Daño moral, como también la aplicación de la sanción prevista por el art. 52, LDC: Daño punitivo. Por lo que corresponde analizar la procedencia de cada uno de los rubros reclamados.

-Daño extrapatrimonial:

El actor reclama daño moral derivado del incumplimiento contractual de la empresa demandada. Por este rubro solicitó la suma de \$ 100.000.

Debo recordar que el daño moral, ahora denominado extramatrimonial por el Código Civil y Comercial, se caracteriza como toda minoración en la subjetividad de la persona, derivada de la lesión a un interés no patrimonial; 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 aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia

de éste y anímicamente perjudicial (cfr.: PIZARRO, Ramón D. -Daño moral- Edit. Hammurabi, Bs. As., año 1996, pág. 47).

Se ha sostenido que la procedencia del daño moral en materia contractual debe analizarse con criterio estricto, para no atender a reclamos que respondan a una susceptibilidad excesiva o que carezcan de significativa trascendencia jurídica.

En materia contractual, para el reconocimiento del daño moral debe ponderarse su procedencia en atención al hecho generador y a las particulares circunstancias del caso, siendo necesaria la constatación de molestias o padecimientos que hieren las afecciones legítimas de la víctima, es decir, que excedan la mera contrariedad por la frustración de la relación convenida y esperada.

Ahora bien, como ya se asumió al principiar esta resolución, en la causa resulta aplicable la Ley defensa del consumidor, que impone una tutela enérgica a favor del consumidor, por lo que toda duda debe resolverse a su favor según los arts. 1, 3 y 37 de dicho plexo. Frente al claro mandato constitucional (art. 42), los sujetos mencionados en la norma del art. 1, LDC., cuentan con una acción de responsabilidad (arts. 4, 10, bis., 13, 37, 40, y corr., ibid.) en la que el fenómeno resarcitorio se presenta unificado, al no ser contractual ni extracontractual, sino una derivación de la relación de consumo (cfr.: Lorenzetti Ricardo L. -Consumidores- Edit. Rubinzal Culzoni, Sta. Fe., año 2008, págs. 87/88, 108 y 400). A partir de ello, aquella distinción entre responsabilidad contractual y extracontractual que campeaba en el sistema de Derecho común, no debe ser aplicada para resolver cuestiones que derivan de una relación de consumo (cfr. Cámara Civil, Comercial, Conciliación y Familia de Río Tercero, en autos: "Rivero Mario Luis C/ Pettiti Automotores SA. y Otros- Abreviado – Daños Y Perjuicios", Expte. 1372771-Sent.102/2021).

Sin embargo, ello no implica desconocer o no aplicar la regla general sobre la carga de la prueba en materia de daños.

En este caso no se ha realizado pericia psicológica ni se ha diligenciado prueba similar en pos de acreditar el desmedro espiritual, la afectación moral, que se dice padecer como consecuencia derivada del incumplimiento contractual. Solo cuento con declaraciones testimoniales de amigos del actor que sí han resaltado su estado de preocupación, enojo y desazón ante esta situación.

Sin embargo, considero que ello no resulta esencial ni dirimente para admitir el resarcimiento pretendido.

Sobre el tema, la Excma. Cámara de esta ciudad ha explicado que en el ámbito de un contrato como el que aquí nos ocupa, la situación de la actora no debe sino analizarse a la luz del principio protectorio que campea en la materia, pues el concepto mismo de consumidor entraña la idea de una debilidad estructural derivada de su posicionamiento en el mercado (relación jurídica asimétrica) lo que (por sí sólo) reclama de una tutela más intensa frente a los daños causados por el proveedor. Desde la perspectiva especial que reclama el principio de protección para el consumidor, el mero incumplimiento de lo pactado o de un deber derivado de la relación de consumo (información adecuada y veraz, libertad de elección, condiciones de trato equitativo y digno) **permite inferir (in re ipsa) un daño no patrimonial (o moral) porque en este marco tal situación es representativa per se de una situación notoriamente disvaliosa que se proyecta o repercute negativamente, menoscabando la faz espiritual del consumidor. En materia de relaciones de consumo los daños reales consisten en pérdidas de tiempo, amarguras y frustraciones por un servicio malo o por un bien inservible.** Aquí la parte emocional del perjuicio supera la material, como lo pone de relieve la doctrina, reafirmando, que: "... En las relaciones de consumo hay una regla fija que se repite inalterable, y es la de que los daños morales superan a los daños materiales..." (cfr.: SHINA Fernando E. –Sistema legal para la defensa del consumidor- Edit. Astrea, Bs. As., año 2016, pág. 186). Dada la asimetría

entre las partes y el carácter protectorio e igualador del derecho del consumo, no dudo que prevalece el valor seguridad y la confianza depositada por el consumidor cliente en la adquisición o utilización de un bien o servicio que satisface una necesidad. Y de esta manera, coincido con la doctrina en cuanto señala: **“... la reparación por daño moral toma carácter autónomo y queda a valoración judicial prudente conforme las circunstancias del caso y la existencia de un incumplimiento contractual que acrediten la afectación de un bien jurídico espiritual, en el amplio espectro de la relación de consumo que lleva a considerar como emergentes de la vida misma o la experiencia diaria, las mortificaciones sufridas por el actor ante la conducta del proveedor antes, durante, después del reclamo ante la instancia empresaria y aun en sede judicial... (cfr. Cámara Civil, Comercial, Conciliación y Familia de Río Tercero, in re: "Milanesio, Marisa Graciela C/ Banco Santander Rio S.A. – Abreviado", Expte. 7760574 -Sent.71/2021- el énfasis ha sido añadido en esta oportunidad).**

En este caso, se tiene en cuenta que las expectativas que el actor debe haber vivido al adquirir los servicios de alojamiento en una ciudad de EE. UU, debido a un viaje familiar. Es imaginable la ilusión que genera la organización de un viaje al exterior con toda la familia, como también la importante inversión de dinero que ello significa. Esto porque, por lo general, los vuelos y las estadías se contratan con mucha antelación y deban pagarse anticipadamente. En el caso de autos las expectativas se vieron frustradas por causas ajenas a las partes (v.gr. Pandemia de Covid 19, de la que ya se hizo referencia). Sin embargo, ello no restaba la responsabilidad de la demandada de atender los pedidos de información que realizaba su cliente ante una situación tan caótica como la ocasionada por la pandemia. A su vez, no puede dejar de destacarse que la demandada, en su página web, publicita que brinda atención personalizada las 24 hs del día.

Lamentablemente, en este caso, las desprolijidades del proveedor han quedado al descubierto, ya que nunca brindó una información adecuada, en tiempo y eficiente a su cliente. Recordemos que este contrato se perfeccionó por internet, y ello puso en una situación más vulnerable al actor, ya que se vio obligado a comunicarse a través de una computadora, que por más inteligencia artificial que tenga, es incapaz de reconocer los sentimientos de frustración, enojo y otra serie de emociones negativas que deben haber invadido al Sr. Monticelli ante esta situación; y menos aún es posible que realice la contención y acompañamiento que el cliente necesita. El actor nunca supo o conoció a quién le respondía, no pudo acceder a la atención “personalizada” que tanto se publicita.

La intranquilidad e inseguridad que le generó al actor el hecho de no saber qué iba a pasar con sus reservas, si le devolverían el dinero o si tendría que reprogramar el viaje; debiendo soportar respuestas evasivas e insuficientes por parte de la empresa, hacen inferir que el resarcimiento reclamado es procedente. Además, es innegable el desgaste al que se vio expuesto, la larga espera a la que estuvo sometido (dos años), y la necesidad de iniciar la presente acción, debiendo –además- soportar que la empresa demandada tampoco compareciera, demostrando un claro desinterés por su situación. Toda esta situación es suficiente para producir una afectación en la tranquilidad de su espíritu que- a mi modo de ver- supera las simples molestias derivadas de la inobservancia del deber a que se obligó la demandada, por lo que corresponde admitir el rubro daño moral.

Respecto a su cuantificación: Ante la inexistencia de parámetros objetivos que permitan cuantificar con algún grado de precisión el monto reparador, se ha planteado el dilema de cuáles son las pautas que el juzgador debe considerar a tales fines, y hasta qué punto su libre arbitrio es suficiente como fundamento de la solución arribada (Cfr. Zavala de González, Matilde, “Resarcimiento de Daños”, Vol. 2, pág. 505 y ss.).

Actualmente, el art. 1741.CCC fija una importante pauta para fijar esta indemnización, al establecer que: “el monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones substitutivas y compensatorias que pueden procurar las suma reconocidas”. Asimismo, como se trata de una obligación de valor, el monto debe fijarse a valores al tiempo de la sentencia y los intereses que corren desde su producción hasta la sentencia no deben contener escorias inflacionarias (cfr. Ossola, Federico, Responsabilidad Civil, ed. Abeledo Perrot, Bs.As, año 2018, pág. 247).

Debe quedar claro el carácter netamente resarcitorio (y no punitivo) de esta categoría de indemnización y no perder de vista el principio de reparación integral, cuya finalidad trasunta en procurar volver al status quo antes del daño; o lo que es lo mismo: “la reposición de las cosas a su estado anterior” (art. 1083, CC.; hoy: art. 1740, CCyC.).

El criterio de las satisfacciones substitutivas brinda una importantísima pauta para la valuación del daño moral, pues señala que la suma otorgada por este concepto debe mensurarse en función de los placeres o actividades que ella permita realizar a la víctima y que sirvan como una suerte de compensación (y no de equivalente, pues por definición no lo hay en esta materia) de los sinsabores o angustias, o bien del desmedro existencial por ella sufrido (cfr. HERRERA, Marisa- CAMELO, Gustavo – PICASSO, Sebastián - Directores; Código Civil y Comercial de la Nación Comentado- Tomo II, Infojus Sistema Argentino de Información Jurídica pág. 454/455).

Ahora bien, en autos, el actor ha fijado el monto reclamado en la suma de \$ 100.000, y manifestó que sería suficiente para realizar un viaje familiar.

Ocurre que, pese a que ahora el código establece un criterio para cuantificar este tipo de daño, ello no quita que el juzgador tome en cuenta también otros parámetros. En tal sentido, es una práctica judicial usual, tomar como criterio orientador para la fijación

del daño moral, la remisión a otros precedentes que se han expedido sobre casos similares.

Así, verifico que la Cámara de esta ciudad fijó la indemnización por daño moral ante un incumplimiento contractual en una relación de consumo en la suma de \$ 30.000 (cfr. Rivero Mario Luis C/ Pettiti Automotores SA. y Otros- Abreviado – Daños Y Perjuicios”, Expte. 1372771-Sent.102/2021), en tanto que confirmó la sentencia de primera instancia que había establecido idéntico monto en concepto de daño moral en autos: “Cioccolanti, Alejandro D. c/ Santander Rio S.A y Otro – Abreviado - Otros - Tram Oral”- Expte. 8371263- Sent. 132/2021. Por su parte, la Cám. 6ta en lo Civil y Com. De Cba., confirmó la sentencia de primera instancia que reconoció el resarcimiento por daño moral en la suma de \$ 100.000 ante un incumplimiento de una empresa de seguros (cfr. “Mazzaferro, Dora Ines c/ Nacion Seguros S.A. – Abreviado – Oral – Tram Oral - Expte. N° 9069689- Sent. 62/2021). A nivel nacional, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial -Sala A, en autos “Favale Roque Daniel y otro c/ Despegar.com.ar s/ ordinario, con fecha: 28 de junio de 2019, reconoció la suma de \$ 100.000 en concepto de daño moral para un matrimonio que se vio afectado por el incumplimiento contractual de la empresa demanda mientras se encontraban de viaje en Europa.

Luego de analizar casos de reciente resolución sobre hechos análogos al que generó la presente causa, y sin dejar de valorar el tiempo transcurrido desde el dictado de tales pronunciamientos, aspecto dirimente de la cuestión aquí abordada, porque la obligación resarcitoria constituye una deuda de valor cuyo monto debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda (cfr. Cám. Civil, Com. Con. y Flia de Río Tercero, en autos caratulados "Moya, Valentina c/ Sassatelli, Alberto Esteban Y Otro – Ordinario", Expte. 2010402, Sent. N° 5, 24/02/2021), atendiendo a las situaciones que ha tenido que vivir el actor, el

largo del tiempo en que se proyectaron y las repercusiones particulares que en su personalidad ello pudo haber generado, encuentro prudente establecer una indemnización por daño no patrimonial (o moral) en la suma de pesos de pesos cien mil (\$100.000), con la cual el actor podría realizar un viaje familiar dentro del país. Aclaro que, como ya adelanté, se trata de una deuda de valor cuyo monto debe fijarse a valores al tiempo de la sentencia. Es que, las sumas destinadas a reparar daños constituyen deudas de valor, en el sentido que siempre les ha reconocido la doctrina, aún antes de la vigencia del actual art.772 del Código Civil y Comercial y no se encuentran alcanzadas por la ley 23.928. Es deuda de valor la que debe permitir al acreedor la adquisición de ciertos bienes recayendo de esa manera sobre un quid antes bien que sobre un quantum. En tanto en la deuda dineraria, el dinero es el objeto inmediato de la obligación, su componente específico; en la deuda de valor el dinero aparece sólo como sustitutivo del objeto especificado, esto es, como sustitutivo de la prestación dirigida a proporcionar bienes con valor intrínseco (cfr. Alterini, Atilio A “Las deudas de valor no se encuentran alcanzadas por la ley 23.928 de convertibilidad del austral en LL 1991-B, 1048).

Intereses: el importe admitido en concepto de resarcimiento ha sido establecido considerando el valor actualizado de bienes o servicios compensatorios que aporten placeres para aminorar las consecuencias del daño inferior a la actora. Sin perjuicio de ello, el daño sufrido genera un crédito a favor del perjudicado que debe ser reparado desde el momento del acontecimiento.

Corresponde distinguir, en materia de intereses, entre el período transcurrido desde el hecho y hasta el dictado de la sentencia, en el que debe computarse una tasa de interés pura, ya que el importe establecido ha sido fijado considerando un valor actualizado. Ello, porque si a la suma establecida se le adiciona, además de un interés puro (que se considera moratorio por no contar con el dinero desde el momento del hecho), otro

interés en concepto de actualización de modo que se contemplara la depreciación de la moneda, entonces tendríamos una doble actualización, lo que no puede ser considerado ajustado a derecho. En otras palabras, en este caso, el capital admitido en concepto de resarcimiento por daño moral está dado en valores actuales y por ello que no corresponde aplicar una tasa que recomponga el capital, sino que sólo debe retribuir la falta de disponibilidad del capital establecido como indemnización. Por ello, considero que, sobre el valor admitido, debe adicionarse un interés a computarse desde el 18/6/20 (fecha en que la empresa remitió el último correo electrónico al actor) hasta la fecha de este pronunciamiento, mediante aplicación de una tasa del diez por ciento (10 %) anual no acumulativo. Si bien en otros pronunciamientos he fijado una tasa inferior (8 %), la exasperante situación inflacionaria que atraviesa la economía del país me ha llevado a rever la cuestión y a aumentar la tasa porcentual en dos puntos.

En su caso, y ante el supuesto de que no se abone el monto determinado más sus intereses, en adelante se deberá computar también la tasa pasiva promedio diaria que informa el Banco Central de la República Argentina, adicionando el dos por ciento (2%) mensual no acumulativo; esto es, para el futuro, desde que quede firme la sentencia, hasta su efectivo pago.

-Daño Punitivo:

Corresponde ahora ingresar al análisis de la aplicación de la multa prevista por el art.52 bis, LDC, solicitada por el actor. La citada norma dice: *“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. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La*

multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.” Jurisprudencial y doctrinariamente se admite que para la procedencia de la multa civil prevista por la LDC es necesaria la concurrencia de dos requisitos: 1- el elemento subjetivo, que es más que la culpa o la debida diligencia; se trata de una conducta deliberada, culpa grave o dolo, negligencia grosera, temeraria, actuación cercana a la malicia; así la conducta del proveedor debe ser indignante, desaprensiva o antisocial. 2- El elemento objetivo, esto es una conducta que produzca un daño individual o de incidencia colectiva, que por su gravedad, trascendencia social, repercusión institucional exijan una sanción ejemplar. En definitiva, se trata de una sanción pecuniaria disuasiva de carácter excepcional- y por ende de interpretación restrictiva- que solo se justifica cuando el proveedor actúa con un grave menosprecio o indiferencia hacia los derechos del consumidor, impuesta con el fin de desalentar esa conducta en el futuro (cfr. TSJ en Teijeiro, Luis Mario c/ Cervecería y Maltería Quilmes- Abreviado- Rec. De Casación-15/4/14, criterio reiterado en “Defilippo Dario Eduardo Y Otro c/ Parra Automotores S.A. Y Otro - Abreviado - Cumplimiento/Resolución De Contrato - Cuerpo De Copia - Recurso De Casación E Inconstitucionalidad, 10/5/2016; en igual sentido LORENZETTI, Ricardo A. –Consumidores- Edit. Rubinzal Culzoni, Sta. Fe año 2009, pág. 563, entre otros). De acuerdo a ello, entiendo que no resulta suficiente, para aplicar la sanción, que el proveedor incumpla alguna de sus obligaciones para con el consumidor, cualquiera sea esta, exista o no dolo o culpa, tanto como si se causare o no un daño al consumidor. Se requiere, además, el elemento subjetivo que consiste en un menosprecio hacia los derechos de los consumidores y que se traduce en dolo o culpa grave. Es decir, debe verificarse una conducta, por parte del proveedor, descalificable socialmente, disvaliosa, indiferente, que demuestre desidia, con abuso de una posición de privilegio, etc. De acuerdo al criterio expresado por la Excma. Cámara de esta ciudad, las

indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad (dolo o la culpa grave del sancionado) o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o por un abuso de posición de poder (en casos excepcionales) particularmente cuando se evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. No basta para aplicar daño punitivo, el mero incumplimiento obligacional, sino que se requiere un plus subjetivo. No se sanciona un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que, por su gravedad y trascendencia social, exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa (cfr. Cám. C,C y F de Río Tercero, Gamarra, Niño José Antonio C/ Montequin S.A. y Otro – Abreviado - Cobro De Pesos - Sent. Nro. 121/2018).

Analizado el presente caso bajo la luz de los conceptos vertidos precedentemente, considero que la sanción punitiva resulta aplicable. Doy razones: ha quedado acreditado el incumplimiento al deber de información, trato digno y buena fe por parte de la demandada. Se ha reprochado la postura desaprensiva y poco colaborativa con el damnificado (conforme a lo expuesto al tiempo de analizar la procedencia del daño moral), y tal actitud es posible calificarla como grave. A ello se suma que hasta el día de la fecha no ha restituido el dinero que el Sr, Monticelli pagó por un servicio que no recibió y que no se le han brindado mínimas explicaciones sobre las políticas de devoluciones, o de reprogramación de las reservas. Ya pasaron más de dos años desde que abonó el servicio, y no tiene respuestas.

Además, lamentablemente, esta conducta de la empresa Almundo.com SRL no es aislada. Ocurre que, consultado el SAC, se advierte el ingreso de numerosas causas, con posterioridad a 2020, en cuyas demandas se denuncia el mismo proceder de la empresa frente a consumidores que han adquirido pasajes aéreos, paquetes turísticos, alojamientos, etc., que no pudieron disfrutar por la pandemia y sobre los que no obtienen respuesta de la empresa (por ej. causas Nro. 9842909, 10184116, 9277010,

10956082, 10592616, entre otras). Como también se presentaron causas en otras jurisdicciones (por ej. M.V. c/Almundo.com S.R.L., del Juzg. Cy C de Rosario).

Por ende, se puede concluir que la conducta asumida por la demandada con el aquí actor es reiterativa y habitual, demuestra un patrón de comportamiento que evidencia que el proveedor ha actuado con grave menosprecio hacia los derechos de los consumidores damnificados. Es cierto que el rubro dedicado al turismo se vio seriamente afectado en 2020, y que la empresa debió haberse visto abrumada de reclamos, pedidos de información, etc. por las cancelaciones de los viajes. Sin embargo, dada la magnitud de su estructura comercial (ya que cuenta con numerosas sucursales en todo el país y comercializa a través de su página web), debió haber tenido previsto un plan de contingencia para esta situación u otras similares, y no dejar a sus clientes desamparados, desinformados, angustiados y sin saber cómo proceder. Su conducta desprolija e indiferente, dentro y fuera del proceso al que ni siquiera compareció, trasuntan una verdadera mala fe en su accionar como proveedor y ello debe ser sancionado.

Por consiguiente, encuentro cumplidos los presupuestos exigidos para la imposición de la multa civil (daño punitivo) previsto por el art. 52, bis, LDC, la que cuantifico en la suma de pesos ciento cincuenta mil (\$ 150.000).

Intereses: no corresponde establecer intereses retroactivos, y sólo serán procedente intereses moratorios en caso de incumplimiento de lo aquí resuelto. Este temperamento ha sido recientemente ratificado por el TSJ, quien recordó que los daños punitivos no encuadran en realidad en el concepto de indemnización de daños y perjuicios pues no se orientan a resarcir el menoscabo concretamente padecido por el consumidor (TSJ, en Pleno, sentencia n.º 61/16, in re “Defilippo Darío Eduardo c/ Parra Automotores SA. – Abreviado – Recurso de inconstitucionalidad”), sino que resultan multas privadas impuestas para castigar una conducta gravemente reprochable

y disuadir su futura imitación, por consiguiente, los intereses moratorios correspondientes al rubro daño punitivo deben computarse desde que queda firme la sentencia que impone la condena en tal concepto, o en su caso, desde el vencimiento del plazo fijado en la misma para su cumplimiento (cfr. TSJ, Sala C y C, Vendivengo, Mirta Susana C/ Telecom Argentina Sa – Abreviado – Sentencias Nro. 52 del 29/04/2022).

En este caso, la suma ordenada a pagar en concepto de daño punitivo devengará el interés de uso judicial (TPBCRA + 2% mensual) desde la fecha en que quede firme esta resolución y hasta su efectivo pago.

6- Solución:

En base a lo expuesto, corresponde hacer lugar a la demanda incoada por Monticelli, Adrián Gerardo, DNI 20643947, en contra de la empresa Almundo.com SRL, y ordenar la resolución del contrato electrónico oportunamente perfeccionado por el Sr. Adrián Monticelli y Almundo.com SRL, por la reserva de alojamiento en 3 hoteles de la ciudad de Miami, EEUU a saber: Holiday Inn Express &Suites (Kissimmee), bajo el código de reserva K00-2G4-7YG, por un valor de \$33.954,25; AC Hotel By Marriot Miami Airport West/Doral (Miami), bajo el código de reserva (K00-6P4-5JD), por el valor de \$12.572,06 y James Hotel (Miami) bajo el código de reserva K01-7QZ-FIQ, por un valor de \$29.280,95; y ordenar a la empresa demandada que en el término de 10 días de quedar firme esta resolución restituya al actor la suma de pesos setenta y cinco mil ochocientos siete con veintiséis centavos (\$ 75.807,26) con más intereses equivalentes a la TPBCRA con más el 2% mensual, desde que cada monto fue abonado y hasta el efectivo pago. Asimismo, corresponde admitir el reclamo de resarcimiento por daño extrapatrimonial por la suma de pesos cien mil (100.000), con más los intereses establecidos en el considerando respectivo; y aplicar a la demandada una sanción en concepto de daño punitivo por la suma de pesos ciento cincuenta mil (\$

150.000) a favor del actor.

7- Costas: En nuestro Código Procesal Civil y Comercial rige el principio objetivo de la derrota (art. 130), del cual no encuentro motivos para apartarme en esta causa. Motivo por el cual, las costas son impuestas en su totalidad a la demandada Almundo.com SRL.

8-Honorarios: En razón del modo en que fueron impuestas las costas, corresponde regular honorarios a los abogados de la parte actora. A cuyo fin, debe tomarse como base regulatoria el monto mandado a pagar en esta resolución, debidamente actualizado, conforme a las pautas expuestas, aplicando la TPCRA + 2% mensual. Así las cosas, arribo a una base actualizada de \$ 501.917,64 a la cual, en virtud de las pautas de calificación cualitativas (art. 39 inc.1 ,5 y 6, ley 9459) aplico el punto medio de la primera escala del art. 36, ibid, o sea: $501.917,64 \times 22.5\%$, de lo que resulta la suma total de pesos ciento doce mil novecientos treinta y uno con cincuenta centavos (\$ 112.931,50), en los que se fijan, de manera definitiva, y en conjunto y proporción de ley, los honorarios de los abogados Andrés Acosta y Federico Nicolás Arillo.

Por lo expuesto, **RESUELVO:**

1-HACER LUGAR a la demanda incoada por el Sr. Monticelli, Adrián Gerardo, DNI 20643947, en contra de la empresa Almundo.com SRL y ordenar la resolución del contrato electrónico oportunamente perfeccionado por el Sr. Adrián Monticelli y Almundo.com SRL, por la reserva de alojamiento en 3 hoteles de la ciudad de Miami, EEUU, y por consiguiente, ordenar a la empresa demandada que- en el término de 10 días de quedar firma esta resolución- restituya al actor la suma de pesos setenta y cinco mil ochocientos siete con veintiséis centavos (\$ 75.807,26) con más intereses equivalentes a la TPBCRA con más el 2% mensual, desde que cada monto fue abonado y hasta el efectivo pago.

2- ADMITIR el reclamo de resarcimiento por Daño extrapatrimonial y condenar a

Almundo.com SRL a pagar al actor la suma de pesos cien mil (100.000) en tal concepto, con más los intereses establecidos en el considerando respectivo; y aplicar a la demandada una sanción en concepto de Daño punitivo por la suma de pesos ciento cincuenta mil (\$ 150.000) a favor del actor, la que devengará los intereses fijados en el considerando respectivo.

3- Imponer las costas a la demandada, Almundo.com SRL (art. 130, CPC).

Emplazar a la empresa Almundo.com S.R.L. (por ser condenada en costas) de acuerdo al art. 122 de la ley impositiva anual N° 10.725 (año 2021), a abonar en el plazo de quince días la tasa de justicia (capital de condena con más intereses establecidos en la sentencia) ya que se encontraba diferida para el momento de la sentencia, bajo apercibimiento de certificar la deuda y remitir el respectivo certificado a la Oficina de Tasa de Justicia de la Dirección de Administración del Poder Judicial, conforme surge de los arts. 295 y 302 del Código Tributario Provincial.-

4- Regular, de manera definitiva, los honorarios de los abogados Andrés Acosta y Federico Nicolás Arillo en la suma de pesos ciento doce mil novecientos treinta y uno con cincuenta centavos (\$ 112.931,50), en conjunto y proporción de ley.

PROTOCOLÍCESE, HÁGASE SABER Y DESE COPIA.

Texto Firmado digitalmente por:

ASNAL Silvana Del Carmen

JUEZ/A DE 1RA. INSTANCIA

Fecha: 2022.09.27