

**Expediente Número: COM - XXXXX/2014 Autos:**

**F., R. E. Y OTRO c/ PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. Y  
OTRO s/SUMARISIMO**

**Tribunal: CAMARA COMERCIAL - SALA C  
/ CAMARA COMERCIAL - MESA GENERAL DE  
ENTRADAS**

Excma. Cámara:

1. En fecha 12/4/2022, el juez de primera instancia dictó sentencia en las presentes actuaciones, haciendo lugar parcialmente a la demanda promovida por los actores contra Iberia Líneas Aéreas de España S.A. y rechazando la demanda promovida contra Prisma Medios de Pago SA, en virtud de la cancelación de la supuesta adquisición de dos pasajes aéreos con precio promocional.

Sostuvo que la operatoria mencionada habría sido reconocida como reserva por parte de la compañía aérea sin que ninguna información se les haya brindado a los actores con relación a la compra en curso.

Consideró el magistrado que la falta del correcto suministro de información por parte de la compañía aérea en relación a la manera en que debía proseguir la operación importa un incumplimiento del deber de información y, en consecuencia, de la oferta efectuada, circunstancia que torna aplicable las pautas contenidas en los artículos 7, 8 y 10 bis de la LDC, que habilitan a exigir el cumplimiento forzoso de la obligación siempre que ello fuera posible o en su caso el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados.

Dicho lo anterior procedió a hacer lugar a la pretensión principal por daño emergente condenando a Iberia Líneas Aéreas de España S.A. a entregar dos pasajes de las mismas características a cambio del valor de la tarifa publicada oportunamente, esto es, u\$s 1.457,88.

Asimismo estimó la cuantía del daño moral, y rechazó la aplicación de la multa de daño punitivo, entendiendo que no se advertía que el incumplimiento de la demandada justifique dicha sanción.





Finalmente sostuvo que nada cabía reprocharle a Prisma Medios de Pago S.A. por cuanto no había sido demostrado en autos que su actuación haya gravitado en la cancelación de las reservas efectuadas por los actores

2. Contra la sentencia recaída en autos, tanto la actora como la codemandada Iberia Líneas Aéreas S.A. opusieron recurso de apelación.

2.1. En su recurso, fundado en fecha [8/6/2022](#), el actor se agravió por el escaso monto adjudicado al daño moral pretendido; por cuanto el juez de grado no se expidió respecto del rubro daño psicológico; por sentenciar el pago de los pasajes en una moneda que no es de curso legal, en virtud de que el precio de los pasajes en dólares (esto es U\$S1.458) al momento de la compra equivalían a \$11.707 y hoy equivalen a \$182.250.

Asimismo se agravió por el rechazo del daño punitivo, y en este sentido sostuvo que quedó demostrado en autos el derrotero que debió padecer la actora, plasmado en mails y llamadas telefónicas desgravadas, que en nada se condicen con el trato digno de la LDC.

Por otra parte, se agravió también por el rechazo de la demanda contra Prisma Medios de Pago S.A., manifestando que en el caso tanto Iberia como Prisma son solidariamente responsables, y que si bien los contratos son autónomos se haya vinculados por una finalidad económica común previamente establecida entre ambas.

Por último sostuvo que conforme al plenario “Hambo Debora c/ CMR Falabella S.A. S/ sumarísimo” el beneficio de justicia gratuita que establece el art.53 LDC además de los gastos, sellados y otros cargos inherentes a la promoción de la demanda, exime al consumidor del pago de las costas del proceso si fuera condenado a satisfacerlas total o parcialmente.

2.2. Por su parte, en su recurso de fecha [9/6/2022](#) Iberia Líneas Aéreas se agravió por cuanto el juez de grado hizo lugar a la demanda en su contra sin que exista compra alguna de tickets aéreos, sino una mera reserva que ni siquiera había sido confirmada por falta de acreditación de pago.



Por otra parte, se agravió por la condena impuesta a su parte relativa a la entrega de pasajes a los accionantes por el valor de la tarifa publicada oportunamente, por la admisión del rubro daño moral y por la imposición de costas a su parte.

3. Corridos los traslados de los respectivos recursos, el accionante procedió a contestarlos en fecha 21/6/2022, Iberia Líneas Aéreas S.A. en fecha 13/6/2022 y Prisma Medios de Pago S.A. en 23/6/2022 a cuyos términos me remito por honor a la brevedad.

4. Elevadas que han sido las actuaciones, el día 4/8/2022 se corrió vista mediante cédula electrónica a esta Fiscalía.

#### 5. Procedencia del daño punitivo.

A entender de esta Fiscalía, en pos de los fundamentos fácticos y jurídicos que se desarrollarán a continuación, el incumplimiento de las obligaciones que tenían a su cargo las accionadas, consistente en suministrar a los actores información respecto de los pasos a seguir para que se haga efectiva la compra de los pasajes aéreos objeto de la presente acción, haciendo caso omiso a sus reclamos y obrando de modo desaprensivo respecto de sus derechos en calidad de consumidores y contrario al trato digno que les impone el art. 8 bis de la LDC, haría posible a la conducta desplegada por aquellas empresas de ser sancionada mediante la aplicación de los daños punitivos.

##### 5.1. La figura de los daños punitivos. Su relevancia.

El art. 52 bis fue incorporado a la LDC a través de la reforma efectuada por la ley 26.361. Dicha norma consagró el instituto de los “daños punitivos”.

Al respecto, la doctrina ha dicho que el instituto bajo estudio es “una figura aplicada desde antaño en el derecho anglosajón, y existen precedentes a partir de mediados del siglo XVIII. De tal forma, las cortes inglesas articularon la aplicación de penas privadas, a los supuestos en los cuales además de la reparación del daño causado (‘compensatory damages’) se buscó reprobar especialmente la conducta del agente dañador en virtud de la gravedad del hecho, y de su impacto antisocial” (Francisco Junyent Bas en “Ley de Defensa del





Consumidor Comentada, anotada y concordada”, Ed. Errepar, Buenos Aires, 2013, pág. 416).

Señala Pizarro que “los daños punitivos son sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a las víctimas de ciertos 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” (autor citado, “Daños Punitivos”, en Kemelmajer de Carlucci Aída y Parellada Carlos, “Derecho de daños, Homenaje al Profesor Doctor Félix A. Trigo Represas”, segunda parte, La Rocca, Buenos Aires, 1993, págs. 287 a 337).

Por su parte, Kemelmajer de Carlucci indica que “los daños punitivos se conceden para sancionar al demandado -sujeto dañador- por haber cometido un hecho particularmente grave y reprobable con el fin de disuadir o desanimar acciones del mismo tipo” (autora citada, “¿Conviene la introducción de los llamados “daños punitivos” en el derecho argentino?”, en Anales de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires, Segunda Época, AÑO XXXVIII, Número 31, 1993, Buenos Aires, 1994, pág. 88).

López Herrera, expresa que son daños punitivos “aquellas sumas otorgadas en adición a cualquier daño compensatorio o nominal, usualmente como castigo o disuasorio impuesto contra un demandado encontrado culpable de una particularmente agravada conducta, unida a un malicioso, temerario o de cualquier manera equivocado estado mental” (Autor citado, “Los daños punitivos”, Ed. Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2008, pág. 18).

De la totalidad de las conceptualizaciones transcriptas, puede advertirse que las funciones de la figura, radican en la disuasión y la prevención de daños derivados de conductas gravemente reprochables. Ello sin perjuicio del carácter sancionatorio –y no indemnizatorio- del instituto, toda vez que, en rigor de verdad, el mismo constituye un medio para lograr las dos funciones referidas en el párrafo que antecede.



Respecto de la importancia del rubro bajo análisis, la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Bahía Blanca, Sala II, el 28-08-2014 en los autos C.M.C c. Banco de Galicia y Buenos Aires S.A s/ nulidad (conocido como fallo “Castelli”) destacó que: “Es menester que el Juez comprenda el rol social que le ha asignado el legislador a través de la reforma operada por la Ley 26.361, y que el esfuerzo(...) Para que la herramienta cumpla con sus fines, la Magistratura y también los operadores del Derecho que llevan esta petición a los tribunales, deben actuar con sumo esmero. Y para ello, es menester en cada caso explicitar y acreditar los extremos que justifiquen el quantum de la sanción”.

A lo expuesto, agregó que para determinar el quantum de la multa civil que “debe seguirse como pauta ineludible de interpretación, el listado de recaudos impuestos por el artículo 49 de la Ley 24.240. Consistentes en: 1. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, 2. La posición en el mercado del infractor, 3. La cuantía del beneficio obtenido, 4. El grado de intencionalidad, 5. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, 6. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho” (fallo citado).

Cabe destacar que el instituto bajo análisis requiere de la comprobación de una conducta disvaliosa por la cual el responsable persiga un propósito deliberado de obtener un rédito con total desprecio de la integridad o dignidad del consumidor (CNCom., Sala D, “Castañón Alfredo José c/ Caja de Seguros SA s/ ordinario” del 9-4-12).

Retomando los requisitos del instituto bajo análisis, conviene aclarar que no necesariamente debe acreditarse que el proveedor dañador se benefició. Sí en cambio, es exigencia que debe detectarse en el proveedor una conducta de culpa grave (dolo eventual) o dolosa (Lorenzetti, Ricardo, “Consumidores”, Ed. Rubinzal Culzoni, 2009, pág. 563) o, en los términos que refería el Proyecto de 1998 una “grave indiferencia” o como refiere Pizarro un “menosprecio del dañador hacia el resultado y por las consecuencias que genera su accionar, aun cuando en el caso concreto pueda no haber mediado





beneficio económico derivado del ilícito" (citado por Picasso, Sebastián en "Ley de Defensa del consumidor comentada y anotada", Picasso, S. y Vázquez Ferreyra A., Ed. La Ley, 2009, pág. 602 en nota 1332 en Cám. Apel. Civ. y Com. de Necochea, "Ajargo, Claudio Esteban c. BBVA Banco Francés S.A. s/ daños y perjuicios" del 9-6-16).

En tal sentido, podría decirse que la finalidad del instituto correctamente aplicado permite una respuesta institucional más adecuada para aquellos casos en los cuales la acción dañosa, además de resultar altamente reprochable, ha provocado asimismo una ofensa o afectación a la dignidad individual de la persona.

A lo expuesto debe agregarse que la transgresión del art. 8 bis de la LDC, que exige trato digno al consumidor que consista, por ejemplo, en colocarlo en un derrotero de reclamos, constituye un hecho grave susceptible de la multa civil (CNCom., Sala F, "Obaid, Cintia Elizabeth y otro c/ Mabe Argentina SA y otros s/ Ordinario". Fallo del 19-12-19 y CNCom., Sala E, "Giagante, Betina Carla y otro c/ Metropolitan Life Seguros de Vida SA s/ Ordinario". Fallo del 16-3-21).

Asimismo, ante hechos similares a los debatidos en autos, es decir, frente entidades que informaran como deudores morosos a clientes que cumplían con sus obligaciones y no brindaran soluciones ante los diversos reclamos de aquellos, se ha impuesto la multa de daño punitivo, no solo dada la antijuricidad de la conducta, sino ponderando que la profesionalidad del banquero debía implicar un afinamiento del concepto de culpa entendiendo que la injustificada inclusión en un registro de deudores era según el curso normal y ordinario de las cosas idónea como fuente generadora de daños (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala III; "Pastore, Mabel Ramona c/ Banco Columbia SA y otro s/ Daños y Perjuicios", Fallo del 10-7-18. Cita: MJ-JU-M-112360-AR y Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Bahía Blanca, Sala I; "Peri, Daniel Alberto c/ Banco Supervielle SA y otro s/ Daños y Perjuicios", fallo del 20-4-17, entre otros).

Es por lo expuesto precedentemente, que esta Fiscalía entiende que el obrar de las demandadas respecto de los accionantes,



fue consciente y deliberado, resultando en consecuencia viable la aplicación de los daños punitivos contra el accionar abusivo aquí denunciado.

**6. Beneficio de gratuidad. Art. 53 LDC:**

Finalmente, respecto al planteo esbozado por el recurrente con relación a los alcances del beneficio de gratuidad dispuesto por el art. 53 de la LDC, debo señalar que corresponderá su otorgamiento.

Tiene dicho esta fiscalía que la franquicia en cuestión comprende tanto la eximición del pago de la tasa de justicia, como así también de los gastos y costas que pudiere irrogar el desarrollo del proceso, hasta tanto la misma no sea desvirtuada por el incidente de solvencia que pudiera promover el proveedor demandado.

La cuestión debatida habría quedado superada en función de la doctrina plenaria sentada en los autos "Hambo, Debora Raquel c/ CMR Falabella SA s/ Sumarísimo" (Expte. N° S. 757/2018) del 21/12/21 que determinó que el beneficio de justicia gratuita que dispone el artículo 53 de la LDC, además de los gastos, sellados u otros cargos inherentes a la promoción de la demanda, exime al consumidor del pago de las costas del proceso si fuera condenado a satisfacerlas total o parcialmente.

Por lo demás, dicha doctrina se enrola en lo sostenido y pregonado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en numerosos precedentes ("Unión de Usuarios y Consumidores y Otros c/ Banca Nazionale del Lavoro S.A. s/ Sumarísimo", Expte. U. 66. XLVI, sentencia del 11.10.2011; Expte. N° CSJ 10/2013, "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Nuevo Banco de Entre Ríos S.A. s/ Ordinario del 30.12.2014; "C.,J. y otro c/ Swiss Medical s/ Amparo", Expte. N° C. 36.XLVI"; "Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur c/ Loma Negra Cía. Industrial Argentina S.A. y otros" [CSJ 566/2012 (48-A); "Consumidores Financieros Asociación Civil para su defensa c/ Nación Seguros S.A. s/ Ordinario" (Expte. N° COM 39060/20II/I/RHI), del 24/11/2015; ADDUC y otros c/ AySA SA y otro s/ proceso de conocimiento" (CAF 17990/2012/1/RH1) del 14/10/2021, entre otros).





En tal sentido, dichos fundamentos resultan suficientes para que, en la Alzada, se le reconozca a la citada franquicia el alcance antes aludido.

7. En pos de todo lo expuesto, esta Fiscalía considera que debe reconocerse a la parte actora el beneficio de justicia gratuita con el alcance mencionado, propiciando la modificación de la sentencia en crisis, respecto a la procedencia de la multa de daño punitivo.

**9. Reserva de caso federal.**

Para el caso de que se dicte una sentencia que afecte el derecho constitucional de acceso a la jurisdicción y defensa en juicio de los consumidores, formulo planteo de cuestión federal y la reserva de ocurrir ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación por vía extraordinaria.

10. Dejó así contestada la vista conferida.

Buenos Aires, septiembre de 2022.

23.

